



**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
(STUDI PADA PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR PADA UNIT
PELAKSANA TEKNIS DAERAH KOTA MATARAM)**

Quality Of Public Services

*(Study On Motor Vehicle Testing At The Regional Technical Implementation Unit
Of Mataram City)*

Siti Hidayatul Jumaah¹, Vidya Yanti Utami², Ibnu Aswandi³

^{1,2,3}**Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Mataram**

***Correspondence Author: hidayatulj929@yahoo.com**

Abstract

Excellent service quality is the desire of all people, but until now there are still many public services whose quality is not in accordance with what is expected by the community. Motor Vehicle Testing Services are services whose quality needs to be improved considering that this testing is important to ensure that vehicles operated on the road meet technical and roadworthy requirements and do not pollute the environment. This study aims to analyze the quality of public services with a focus on the study of the UPTD PKB of Mataram City. The method used is descriptive qualitative with primary and secondary data types, data collected through observation, interviews and documentation, while data analysis techniques use interactive analysis. The results of the study show that the quality of service is in the good category. The physical evidence aspect which includes the testing building, administrative service building, and other supporting facilities are in good condition and provide comfort. Reliability which includes timeliness, cost, and service procedures also shows good results, although service time needs to be improved. The responsiveness aspect is classified as good, where service officers have the skills to handle complaints. Service officers also show good empathy through attention, seriousness, and sympathy for the needs of the community. Meanwhile, the guarantee aspect can also be said to be good, because the quality of the officers has qualifications and competence even though in terms of quantity it needs to get additional personnel.

Keywords: *public services; service quality; vehicle testing; Mataram City.*

Abstrak

Kualitas pelayanan yang prima menjadi keinginan semua masyarakat, namun hingga saat ini masih banyak pelayanan publik yang kualitasnya belum sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat. Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor menjadi pelayanan yang kualitasnya perlu untuk ditingkatkan mengingat pengujian ini penting untuk memastikan kendaraan yang dioperasikan di jalan memenuhi persyaratan teknis dan laik jalan serta tidak mencemari lingkungan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik dengan fokus studi pada UPTD PKB Kota Mataram. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan jenis data primer dan sekunder, data dikumpulkan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi, sementara teknik analisis data menggunakan analisis interaktif. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan dalam kategori baik. Aspek bukti fisik yang meliputi gedung pengujian, gedung pelayanan administrasi, dan fasilitas penunjang lainnya dalam kondisi baik dan memberikan kenyamanan. Keandalan yang meliputi ketepatan

waktu, biaya, dan prosedur pelayanan juga menunjukkan hasil yang baik, meskipun waktu pelayanan perlu ditingkatkan. Aspek daya tanggap tergolong baik, dimana petugas pelayanan memiliki kecakapan dalam menangani keluhan. Petugas pelayanan juga menunjukkan empati yang baik melalui perhatian, keseriusan, dan simpatik atas kebutuhan masyarakat. Sementara aspek jaminan juga dapat dikatakan baik, karena kualitas dari petugas memiliki kualifikasi dan kompetensi meskipun secara kuantitas perlu mendapat tambahan pesonil.

Kata Kunci: pelayanan publik; kualitas pelayanan; pengujian kendaraan; Kota Mataram.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang harus dijalankan oleh pemerintah. Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai pemberian jasa oleh pemerintah itu sendiri, oleh pihak swasta atas nama pemerintah, maupun oleh pihak swasta kepada masyarakat, yang mana pelayanan tersebut dapat berbentuk gratis ataupun berbiaya. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Hardiyansyah (2018) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah salah satu variabel yang menjadi tolok ukur keberhasilan otonomi daerah. Apabila pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah baik atau berkualitas, maka pelaksanaan otonomi daerah dapat dikatakan berhasil. Dengan demikian, memberikan kepuasan dan layanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat atau pelayanan pada umumnya merupakan tujuan utama dari pelayanan publik. Agar tujuan tersebut dapat tercapai, maka kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat harus menjadi utama pemerintahan (Rahmadana, dkk., 2020).

Kualitas pelayanan yang prima menjadi keinginan semua masyarakat, namun hingga saat ini masih banyak pelayanan publik yang kualitasnya belum sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat (Rahmadana, 2020). Dengan demikian, maka pemerintah selaku penyelenggara pelayanan publik diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang dapat dilakukan dengan berbagai strategi, seperti menerapkan seluruh prinsip pelayanan publik yang disertai dengan restrukturisasi birokrasi. Strategi ini diharapkan dapat memangkas jalur layanan yang panjang dan memakan waktu yang lama, menjadi lebih sederhana dan dalam waktu yang relatif singkat.

Salah satu pelayanan publik yang juga perlu untuk ditingkatkan kualitasnya adalah pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB). Pelayanan pengujian kendaraan bermotor adalah pemeriksaan kondisi fisik kendaraan oleh penguji untuk memastikan apakah kendaraan memenuhi persyaratan laik jalan, termasuk kelengkapan surat-surat kendaraan, yang dilakukan oleh Perhubungan. Pelayanan ini sangat penting untuk memastikan pengujian berjalan lancar. Tujuan dari penyelenggaraan pelayanan pengujian kendaraan bermotor ini adalah untuk memastikan bahwa kendaraan yang dioperasikan di jalan memenuhi persyaratan teknis dan laik jalan serta tidak mencemari lingkungan. Selain itu, untuk memastikan

bahwa transportasi darat yang sesuai dengan kelayakan untuk berada di jalan dan memastikan bahwa pelanggan di transportasi darat merasa aman, nyaman, cepat, lancar, dan tertib/teratur (Handayani dan Rijali, 2022).

Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengujian Kendaraan Bermotor (UPTD PKB) Kota Mataram merupakan salah satu UPTD PKB di Provinsi NTB yang difungsikan memberikan pelayanan terhadap pengujian laik jalan kendaraan bermotor untuk mengurangi kecelakaan yang disebabkan oleh kendaraan. Fungsi ini tertuang dalam UU Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang berarti 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 sebelum kendaraan tersebut dioperasikan. Adapun kendaraan bermotor yang diwajibkan uji terdiri dari mobil angkutan barang, mobil angkutan penumpang umum, mobil bus, kereta gandengan dan kereta tempelan.

Dalam mencapai tujuan dari penyelenggaraan UPTD PKB Kota Mataram, berdasarkan hasil pra peninjauan lapangan yang dilakukan peneliti ditemukan beberapa hal menjadi kendala yang perlu menjadi perhatian pemerintah dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, diantaranya masih belum optimalnya waktu pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan minimal, ketersediaan beberapa fasilitas umum yang masih belum lengkap, dan belum terpenuhinya jumlah sumber daya manusia di UPTD PKB di Kota Mataram.

Masalah lain yang juga turut melandasi pentingnya penelitian ini adalah masalah persepsi masyarakat yang menganggap bahwa dalam pelayanan yang dilakukan oleh UPTD PKB di Kota Mataram kurang menunjukkan efektifitas dan kurang berfokus pada publik (masyarakat), sehingga muncul keraguan terhadap pelayanan yang diberikan oleh UPTD PKB di Kota Mataram dalam hal kesesuaian pengujian kendaraan bermotor yang telah dilakukan (Akbar dan Mustam, 2016).

Merujuk pada permasalahan tersebut dan mengingat pentingnya peran UPTD PKB Kota Mataram dalam memastikan pelayanan publik yang berkualitas kepada pemohon uji dan mengurangi atau menekan angka kecelakaan di jalan, dan mengurangi pencemaran lingkungan yang berasal dari emisi kendaraan bermotor, maka penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik dalam penyelenggaraan pengujian kendaraan bermotor di Unit Pelaksana Teknis Daerah Kota Mataram.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, yang berarti fakta lapangan saat ini digunakan untuk memberikan gambaran tentang masalah penelitian dan berdasarkan teori yang ada. Menurut Sukmadinata (2005), penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk mendeskripsikan fenomena—baik alamiah maupun rekayasa manusia—yang lebih memperhatikan karakteristik, kualitas, dan keterkaitan antara fenomena, menggunakan fakta lapangan saat ini untuk memberikan gambaran tentang masalah yang dibahas dalam penelitian.

Fokus penelitian ini adalah menganalisis kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor pada Unit Pelaksana Teknis PKB Kota Mataram menggunakan

teori kualitas pelayanan publik oleh Zeithaml, Berry, dan Parasuraman (2011), yang melihat kualitas pelayanan dari 5 (lima) dimensi, yaitu: (1) *tangible* (bukti fisik), (2) *reliability* (keandalan), (3) *responsive* (daya tanggap), (4) *assurance* (jaminan), dan (5) *emphaty* (empati).

Jenis data dalam penelitian ini terbagi menjadi dua, yaitu data primer yang diperoleh dari hasil penelitian langsung di lapangan dan data sekunder yang diperoleh dari sumber lain, seperti buku, jurnal, ataupun dokumen terkait lainnya. Metode pengumpulan data menggunakan wawancara, obeservasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan terhadap beberapa narasumber yang relevan dengan permasalahan yang diteliti. Narasumber dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Daftar Narasumber

No.	Nama	Jabatan
1.	Rehndi Warsita	Koordinator Urusan Peralatan, Bahan Keselamatan Kerja
2.	Rachmat Juliawan, SE	Koordinator Urusan Layanan UPTD PKB Kota Mataram
3.	Agus Nirwan	Penguji pada UPTD PKB Kota Mataram
4.	Yadi Oktobillah, SH	Penguji pada UPTD PKB Kota Mataram
5.	Lambang Akbar	Operator Komputer pada UPTD PKB Kota Mataram
6.	Nukman	Administrasi Umum pada UPTD PKB Kota Mataram
7.	Sutaryo Adi	Pemohom Uji Berkala
8.	Muhammad, Toha, dan Yusup	Masyarakat

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data model interaktif dari Miles dan Huberman (Wijaya, 2015). Langkah dalam analisis data ini meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi yang dilakukan secara bersamaan. Teknik analisis data model Miles dan Huberman.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penyelenggaraan pelayanan publik pengujian kendaraan bermotor di UPTD PKB Kota Mataram menjadi salah satu upaya penting dalam menekan angka kecelakaan dan mengurangi polusi kendaraan yang disebabkan oleh kendaraan. Kehadiran pemerintah dalam memberikan Kualitas pelayanan uji berkala di UPTD PKB Kota Mataram merupakan suatu upaya yang dilakukan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, sehingga dengan pelayanan yang ada diharapkan dapat meningkatkan kesadaran dan partisipasi masyarakat untuk selalu menguji kendaraannya secara berkala.

Kaitannya dengan kualitas pelayanan di UPTD PKB Kota Mataram, dianalisis menggunakan teori Zeithaml, Berry, dan Parasuraman (2011), yang melihat kualitas pelayanan dari 5 (lima) dimensi, yaitu: (1) *tangible* (bukti fisik), (2) *reliability* (keandalan), (3) *responsive* (daya tanggap), (4) *assurance* (jaminan), dan (5) *emphaty* (empati). Adapun hasil dari masing-masing dimensi kualitas pelayanan dapat dipaparkan sebagai berikut:

Tangible (Bukti Fisik)

Bukti fisik merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh: gedung, gudang, dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya. Menurut Tjiptono, (2012) bukti fisik berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/perlengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi perusahaan.

Pengertian bukti fisik dalam kualitas pelayanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik yang dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan (Parasuraman, 2001).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa bukti fisik dari pelayanan di UPTD PKB Kota Mataram dapat dilihat dari gedung pengujian, gedung pelayanan administrasi, dan fasilitas penunjang lainnya. *Pertama*, gedung pengujian, mempunyai luas $\pm 3.311,6$ M2 Gedung ini memiliki 1 jalur uji kendaraan dan dilengkapi oleh peralatan uji. Gedung pengujian kendaraan di UPTD PKB Kota Mataram dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 1. Gedung Pengujian Kendaraan Bermotor di UPTD PKB Kota Mataram

Sumber: UPTD PKB Kota Mataram, 2024.

Kedua, gedung pelayanan administrasi, memiliki luas gedung 1288,4 m². Pada bangunan administrasi terdapat bagian ruangan dan fasilitas yang terdiri dari loket

pendaftaran, ruang tunggu pelayanan, pencetakan hasil uji, dan ruang penyimpanan berkas.



Gambar 2. Gedung Pelayanan Administrasi di UPTD PKB Kota Mataram

Sumber: UPTD PKB Kota Mataram, 2024.

Ketiga, fasilitas penunjang, merupakan beberapa fasilitas yang dapat menunjang pelayanan yang diberikan oleh UPTD PKB Kota Mataram. Fasilitas penunjang ini terdiri dari toilet umum, musholla, kantin, dan tempat parkir.



Gambar 3. Fasilitas Penunjang di UPTD PKB Kota Mataram

Sumber: UPTD PKB Kota Mataram, 2024.

Hasil wawancara bersama narasumber juga menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh UPTD PKB Kota Mataram telah memberikan kepuasan tersendiri bagi masyarakat selaku penerima pelayanan. Masyarakat menilai bahwa bukti fisik dari UPTD PKB Kota Mataram sudah cukup baik dan memberikan kenyamanan. Mulai dari gedung pengujian yang layak, gedung pelayanan administrasi yang nyaman, dan lengkapnya fasilitas penunjang lainnya. Namun, masyarakat memberikan saran dalam hal upaya perbaikan pada fasilitas penunjang, yaitu toilet umum yang disediakan oleh UPTD PKB Kota Mataram. Selain itu, masyarakat juga berharap agar tempat parkir yang disediakan dapat ditumbuhi pepohonan agar kendaraan yang terparkir lebih teduh.

Berdasarkan hasil penelitian di atas, maka kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di UPTD PKB Kota Mataram sudah baik, meskipun perlu peningkatan kualitas pada fasilitas penunjang. Hasil penelitian ini sejalan dengan pendapat Suprianto (2023) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dikatakan baik apabila bukti fisik (*tangible*) yang ditunjukkan organisasi sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat.

Realibility (Keandalan)

Keandalan merupakan kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan masyarakat yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi. Keandalan juga disebut sebagai kemampuan organisasi untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali.

Parasuraman (2001) menyatakan bahwa setiap layanan memerlukan jenis layanan yang handal. Dalam memberikan layanan, setiap pekerja diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan, dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dilakukan menghasilkan layanan yang memuaskan tanpa keluhan atau kesan yang berlebihan atas layanan yang diterima oleh masyarakat. Inti dari pelayanan kehandalan adalah bahwa setiap karyawan memiliki kemampuan yang handal dan pengetahuan tentang kekurangan atau penyimpangan dalam prosedur kerja, mekanisme kerja, dan kemampuan untuk menunjukkan, mengarahkan, dan memberikan arahan yang benar kepada setiap bentuk pelayanan yang masyarakat belum mengerti sehingga memberikan dampak positif pada pelayanan, yaitu karyawan memahami, menguasai, handal, mandiri, dan produktif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi kehandalan yang dianalisis melalui aspek ketepatan waktu, kesesuaian prosedur, dan kesesuaian biaya pelayanan menunjukkan hasil yang baik. Hal ini dilihat dari: *pertama*, aspek ketepatan waktu. Waktu pelayanan pengujian kendaraan bermotor di UPTD PKB Kota Mataram untuk hari Senin-Kamis adalah 07.30 – 16.00 WITA, sementara hari Jumat adalah 07.30 – 16.30 WITA. Sedangkan jangka waktu pelayanan dapat dilihat pada gambar berikut:

PEKERJAAN YANG DILAKUKAN	WAKTU (MENIT)	KET.
PENDAFTARAN	3	-
PROSES PEMERIKSAAN KENDARAAN		
1. Identifikasi Kendaraan dan Pra Uji	4	-
2. Uji Emisi (CO/HC Tester dan Smoke Tester)	3	-
3. Play Detector dan Uji daya Cahaya pada kaca (Tint Meter)	3	-
4. Axle Load Meter / Timbangan dan Noise Tester	3	-
5. Head Light Tester / Uji Lampu	2	-
6. Side Slipe Tester / Uji Lampu	2	-
7. Brake Tester / Uji Rem	3	-
8. Speedometer Tester	2	-
PENGESAHAN TANDA BUKTI LULUS Uji	3	-
TOTAL WAKTU PENYELESAIAN	28	

Gambar 4. Jangka Waktu Pelayanan

Sumber: UPTD PKB Kota Mataram, 2024.

Kedua, dari aspek prosedur pelayanan. Prosedur pelayanan penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan karena memastikan kegiatan pelayanan berjalan dengan baik dan seragam. Masyarakat dapat menjadi lebih puas dengan prosedur pelayanan yang jelas dan mudah dipahami. Adapun prosedur pelayanan yang ada pada UPTD PKB Kota Mataram dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 2. Prosedur Pelayanan

Sumber: UPTD PKB Kota Mataram, 2024.

Ketiga, biaya pelayanan. Biaya pelayanan pada UPTD PKB Kota Mataram ditiadakan semenjak diberlakukannya UU Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah pada tanggal 1 Januari 2024. Dengan demikian, maka segala bentuk pelayanan yang ada di UPTD PKB Kota Mataram adalah gratis.

Sementara itu, berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber menunjukkan bahwa kehandalan pelayanan di UPTD PKB Kota Mataram termasuk pada kategori memuaskan. Masyarakat selaku penerima layanan merasakan kepuasan terhadap kesesuaian biaya, prosedur, maupun waktu pelayanan pengujian kendaraan bermotor di UPTD PKB Kota Mataram. Meskipun demikian, beberapa narasumber lain juga

mengeluhan mengenai waktu mulai pelayanan, yang dinilai sedikit terlambat dari waktu yang sudah ditentukan sebelumnya oleh UPTD Kota Mataram.

Berdasarkan hasil penelitian di atas, maka dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan kendaraan pengujian kendaraan bermotor pada UPTD PKB Kota Mataram sudah menunjukkan kualitas pelayanan yang baik. Hal ini ditunjukkan dari kesesuaian waktu pelayanan, prosedur, dan biaya. Sebagaimana pendapat dari Adhari (2021) yang mengungkapkan bahwa keandalan dalam kualitas pelayanan penting karena menunjukkan kemampuan organisasi untuk memenuhi janjinya kepada pelanggan atau masyarakat selaku penerima layanan. Ini dapat menumbuhkan kepercayaan masyarakat, terutama pada organisasi yang mengutamakan ketepatan dan waktu.

Responsiveness (Daya Tanggap)

Daya tanggap merupakan dimensi kualitas pelayanan publik untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Tjiptono (2012) mengungkapkan bahwa daya tanggap merupakan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera.

Menurut Parasuraman (2001), dalam memberikan layanan, setiap karyawan harus memiliki kemampuan daya tanggap untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, dan ketidaksesuaian mereka terhadap berbagai aspek layanan yang tidak mereka ketahui. Ini berarti bahwa mereka harus mendapatkan penjelasan yang bijaksana, mendalam, membina, mengarahkan, dan mendorong untuk menangani setiap masalah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa daya tanggap yang dimiliki oleh pegawai di Kantor UPTD PKB Kota Mataram sudah tergolong baik. Ini dapat dilihat dari kecakapan pegawai dalam menangani beberapa keluhan yang dirasakan oleh masyarakat. Selain itu, informasi yang diperoleh dari UPTD PKB Kota Mataram sendiri menunjukkan bahwa pegawai selalu diberikan pelatihan yang sesuai dengan *job desk* mereka. Pelatihan ini diharapkan dapat berimplikasi pada kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat, baik dalam melakukan uji kendaraan bermotor, maupun dalam menerima berbagai pertanyaan serta keluhan yang dirasakan oleh masyarakat selaku penerima layanan. Wawancara bersama masyarakat juga menunjukkan kepuasan mereka terhadap daya tanggap yang diberikan oleh UPTD PKB Kota Mataram, meskipun tetap saja, daya tanggap tersebut perlu untuk terus dijaga dan ditingkatkan.

Kualitas layanan daya tanggap sangat penting bagi suatu organisasi. Setiap orang yang mendapat pelayanan sangat membutuhkan penjelasan agar pelayanan tersebut jelas dan dapat dipahami. Untuk mewujudkan dan merealisasikan hal ini, kualitas layanan daya tanggap di UPTD PKB Kota Mataram mempunyai peranan penting dalam pemenuhan berbagai penjelasan dalam kegiatan pelayanan kepada masyarakat. Layanan daya tanggap yang baik terdiri dari penjelasan yang bijaksana, mendalam, membina, dan mendetail, serta menjelaskan yang rinci tentang apa yang mereka lakukan.

Assurance (Jaminan)

Kemampuan, kesopanan, dan pengetahuan para pegawai untuk menumbuhkan kepercayaan para pelanggan kepada organisasi merupakan apa yang disebut sebagai jaminan atau kepastian pada pelayanan publik. Definisi ini sesuai dengan pendapat Tjiptono (2012), yang menyebutkan bahwa jaminan berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menumbuhkan rasa percaya (*trust*) dan keyakinan pelanggan (*confidence*).

Setiap jenis layanan memerlukan kepastian atas layanan yang diberikan. Kepastian ini sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan layanan, sehingga orang yang menerima layanan merasa puas dan yakin bahwa segala urusan yang mereka ajukan akan tuntas dan selesai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran, dan kualitas layanan yang diberikan.

Aspek jaminan dalam penelitian ini dilihat dari kemampuan para petugas pengujian kendaraan bermotor yang dapat dinilai dari kualifikasi ataupun kompetensi yang dimiliki. Dengan adanya kualifikasi dan kompetensi yang sesuai, maka pengujian kendaraan bermotor di UPTD PKB Kota Mataram dapat berjalan secara cepat, tepat, dan berkualitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi yang harus dimiliki oleh petugas pengujian kendaraan paling tidak, meliputi (a) ijazah otomotif atau sertifikasi pelatihan otomotif, (b) memiliki pangkat/golongan paling rendah II/a hingga III/b, (c) memiliki SIM minimal golongan B-1, (d) lulus dari pendidikan dan pelatihan pengujian kendaraan bermotor, dan (e) sehat jasmani dan rohani. Dari beberapa kompetensi tersebut, UPTD PKB Kota Mataram menyebut bahwa petugas pengujian kendaraan bermotor di UPTD PKB Kota Mataram sudah memenuhi semua unsur kompetensi tersebut.

Tabel 2. Petugas Pengujian Kendaraan Bermotor di UPTD PKB Kota Mataram

No.	Nama dan NIP	Golongan	Jabatan
1	RAHENDI WARSITA NIP. 19721111 1994 02 1 001	III/d	Penguji Kendaraan Bermotor
2	YADI OKTOBILLAH NIP. 19851001 2006 04 1 006	III/d	Penguji Kendaraan Bermotor
3	AGUS NIRWAN NIP. 19840818 2008 02 1 001	II/d	Penguji Kendaraan Bermotor
4	BHIMO YULIANTO NIP. 19961205 202012 1 004	II/a	Penguji Kendaraan Bermotor

Sumber: UPTD PKB Kota Mataram, 2024.

Berdasarkan hasil penelitian di atas, maka dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan di UPTD PKB Kota Mataram tergolong baik. Ini dapat dilihat dari kualitas dari petugas yang melakukan pengujian kendaraan bermotor sudah sesuai kualifikasi dan kompetensi. Selain itu, untuk mendukung kinerja, para petugas juga tetap diberikan pelatihan secara berkala. Namun, yang menjadi masukan pada aspek ini ada

terkait dengan kuantitas para petugas. Masyarakat menilai perlunya UPTD PKB Kota Mataram untuk menambah jumlah personil, khususnya personil yang melakukan pengujian kendaraan bermotor. Dengan menambahkan personil secara kuantitas, diharapkan kinerja pengujian dapat lebih baik lagi.

Emphaty (Perhatian)

Perhatian yang dimaksud pada aspek ini adalah memberikan empati yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan para penerima layanan. Perhatian dapat dilihat dari beberapa aspek, misalnya pemahaman atas kebutuhan para penerima layanan secara spesifik, atau waktu pengoperasian layanan yang memberikan kenyamanan bagi para penerima layanan. Sebagaimana Tjiptono (2012) mengungkapkan bahwa organisasi memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

Setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati atau perhatian (*empathy*) dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan. Adapun empati pada pelayanan pengujian kendaraan bermotor yang ada pada UPTD PKB Kota Mataram dapat dilihat melalui perhatian langsung secara personal yang ditunjukkan oleh petugas pengujian kendaraan bermotor kepada pelanggan atau penerima layanan yang dapat ditunjukkan pada gambar berikut:



Gambar 5. Empati kepada Penerima Layanan

Sumber: UPTD PKB Kota Mataram, 2024.

Aspek empati pada pelayanan pengujian kendaraan bermotor yang dilakukan oleh UPTD PKB Kota Mataram menunjukkan empati yang baik. Hal ini dilihat dari adanya perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan dari petugas UPTD PKB Kota Mataram untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat selaku penerima layanan. Petugas UPTD PKB Kota Mataram memiliki empati dalam hal memahami masalah dari pihak yang dilayani. Pihak yang dilayanipun (masyarakat) mengungkapkan pemahaman mereka terhadap keterbatasan dan kemampuan petugas UPTD PKB Kota

Mataram. Dengan demikian, maka tercipta keterpaduan antara pihak yang melayani (UPTD PKB Kota Mataram) dan pihak yang mendapat pelayanan memiliki perasaan atau perhatian yang sama. Ini sesuai dengan ungkapan yang diberikan oleh Meilyta dan Suryani (2021), bahwa empati mempunyai inti yaitu mampu memahami orang yang dilayani dengan penuh perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan adanya keterlibatan dalam berbagai permasalahan yang dihadapi orang yang dilayani.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan pemaparan yang telah disampaikan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik pada pengujian kendaraan bermotor yang dilakukan oleh UPTD PKB Kota Mataram termasuk dalam kategori baik. Hal ini dapat dilihat dari terpenuhinya dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik, yaitu bukti fisik yang meliputi gedung pengujian, gedung pelayanan administrasi, dan fasilitas penunjang lainnya yang ada dalam kondisi baik dan memberikan kenyamanan bagi pengguna layanan, meskipun ada beberapa perbaikan yang perlu dilakukan terkait kebersihan toilet dan tempat parkir yang seharusnya teduh. Keandalan yang meliputi ketepatan waktu, biaya, dan prosedur pelayanan juga menunjukkan hasil yang baik, meskipun waktu pelayanan perlu ditingkatkan agar sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan sebelumnya. Aspek daya tanggap juga tergolong baik, dimana petugas pelayanan memiliki kecakapan dalam menangani keluhan yang dirasakan oleh masyarakat. Petugas pelayanan di UPTD PKB Kota Mataram juga menunjukkan empati yang baik dengan memberikan perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan dari petugas untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Sementara itu, dari aspek jaminan juga dapat dikatakan baik, karena kualitas dari petugas yang melakukan pengujian kendaraan bermotor sudah sesuai kualifikasi dan kompetensi meskipun secara kuantitas petugas perlu mendapat tambahan pesonil.

UCAPAN TERIMAKASIH

Terimakasih kami ucapkan kepada pihak-pihak yang telah berkontribusi banyak pada penelitian ini, diantaranya: rekan-rekan di UPTD PKB Kota Mataram yang sudah bersedia menjadi narasumber dalam penelitian ini, masyarakat yang telah bersedia memberikan informasi dan pengalamannya, rekan-rekan mahasiswa STIA Mataram, juga institusi STIA Mataram sendiri yang telah memberikan kontribusi atas terlaksananya penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhari, I. Z. (2021). *Kepuasan Pelanggan & Pencapaian Brand Trust* (Vol. 1). CV. Penerbit Qiara Media.
- Akbar, M. F., & Mustam, M. (2016). Analisis kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kudus. *Journal of Public Policy and Management Review*, 5(2), 195-207.



- Handayani, A., & Rijali, S. (2021). Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Dilihat Dari Dimensi Empati Di Uptd. Balai Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Tabalong. *JAPB*, 4(2), 694-701.
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Juhana, D., & Mulyawan, A. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di STMIK Mardira Indonesia Bandung. *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship (e-Journal)*, 9(1), 1-15.
- Meilyta, V., & Suryani, L. (2021). Kualitas pelayanan publik pada kantor desa puain kanan kecamatan tanta kabupaten tabalong. *Japb*, 4(2), 1861-1869.
- Parasuraman, A. Valerie, (2001). (Diterjemahkan oleh Sutanto) *Delivering Quality Service*. The Free Press, New York.
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-Angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M., ... & Bahri, S. (2020). *Pelayanan Publik*.
- Sukmadinata, S. N. (2005). *Metode penelitian*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Suprianto, B. (2023). Literature review: penerapan teknologi informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 8(2), 123-128.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta : Andi.
- Wijaya, H. (2018). Analisis data kualitatif model Spradley (etnografi). *Sekolah Tinggi Theologia Jaffray*, 3(1), 1-10.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Simon and Schuster.