

**Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Di Unit Pelayanan Terpadu (UPT) Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) Kabupaten Dairi**

<sup>1</sup>Indah Safitri Tarigan, <sup>2</sup>Siti Hazzah Nur

Universitas Sumatera Utara

Email: [indahsafitritarigan@gmail.com](mailto:indahsafitritarigan@gmail.com), [sitihazab@usu.ac.id](mailto:sitihazab@usu.ac.id)

**Abstract**

Service quality is a consumer's assessment of the service received compared to the service expected. If the service meets expectations, it is considered satisfactory. Motor Vehicle Testing Services play a crucial role in ensuring vehicle technical safety and ensuring smooth traffic flow. Therefore, the Transportation Agency, as the implementing unit for motor vehicle testing, is required to provide the best service, especially for both freight and passenger transport owners. This study addresses the quality of motor vehicle testing services at the Dairi Regency Transportation Agency. The study was conducted using a qualitative descriptive method through interviews, observation, and documentation. Data analysis utilized the service quality theory of Zeithaml, Parasuraman, & Berry (in Hardiyansyah, 2011), which encompasses five dimensions: tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The results showed that in the tangible dimension, the building, facilities, and testing equipment were adequate. In terms of reliability, they were lacking due to minimal public awareness, resulting in a lack of public understanding of the requirements. In terms of responsiveness, the service was deemed quite good, with punctuality and reasonable costs. The assurance dimension was also good, as costs were in accordance with regulations, free of illegal levies, and legality was guaranteed according to standard operating procedures (SOPs). Lastly, in the empathy dimension, the service provided by the staff is quite good, demonstrated by politeness, respect for customers, and non-discrimination.

Keyword: Service Quality, Public Services, Motor Vehicle Testing

**Abstrak**

Kualitas pelayanan merupakan penilaian konsumen terhadap pelayanan yang diterima dibandingkan dengan pelayanan yang diharapkan. Jika pelayanan sesuai dengan harapan, maka dianggap memuaskan. Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor memiliki peran penting dalam menjamin keselamatan teknis kendaraan demi kelancaran lalu lintas. Oleh karena itu, Dinas Perhubungan sebagai unit pelaksana pengujian kendaraan bermotor dituntut memberikan pelayanan terbaik, khususnya bagi pemilik angkutan barang maupun penumpang. Penelitian ini merumuskan masalah mengenai bagaimana kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Dairi. Penelitian dilakukan dengan metode deskriptif kualitatif melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan teori kualitas pelayanan Zeithaml, Parasuraman, & Berry (dalam Hardiyansyah, 2011) yang meliputi lima dimensi: tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada

dimensi tangible, gedung, fasilitas, dan alat uji sudah memadai. Pada reliability, masih kurang karena minim sosialisasi sehingga masyarakat kurang memahami persyaratan. Pada responsiveness, pelayanan dinilai cukup baik dengan ketepatan waktu dan kewajaran biaya. Dimensi assurance juga baik, karena biaya sesuai aturan, tanpa pungutan liar, dan legalitas dijamin sesuai SOP. Terakhir, pada dimensi empathy, pelayanan petugas cukup baik, ditunjukkan dengan sikap sopan santun, menghargai pelanggan, serta tidak diskriminatif.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik, Pengujian Kendaraan Bermotor

## Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan kewajiban negara dalam rangka pemenuhan hak warga negara. Hal ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menegaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan pemenuhan kebutuhan warga negara atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif sesuai dengan peraturan perundang-undangan (Republik Indonesia, 2009). Dalam konteks transportasi, alat transportasi darat menjadi kebutuhan vital masyarakat modern. Seiring meningkatnya jumlah penduduk, mobilitas orang dan barang semakin tinggi sehingga memerlukan sistem transportasi yang aman dan layak jalan (Nasution, 2018). Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) menjadi instrumen penting untuk menjamin kelayakan teknis kendaraan, khususnya angkutan umum dan barang, agar tercipta keamanan serta kenyamanan pengguna jalan.

Proses PKB dilaksanakan melalui beberapa tahapan, yaitu pendaftaran, pemeriksaan dan pengujian, pembayaran, serta pengaktifan. Dari proses ini, dihasilkan bukti uji kendaraan yang menunjukkan kendaraan layak atau tidak layak jalan (Hardiyansyah, 2011). Unit Pelayanan Terpadu (UPT) PKB pada Dinas Perhubungan memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan pengujian sesuai amanat Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Undang-undang ini menekankan bahwa lalu lintas memiliki fungsi strategis dalam mendukung pembangunan, integrasi nasional, dan keselamatan Masyarakat (Republik Indonesia, 2009). Kabupaten Dairi termasuk wilayah rawan kecelakaan lalu lintas karena kondisi jalan yang menanjak, berliku, dan berkontur tajam.

Hal ini meningkatkan urgensi pengujian kendaraan, terutama angkutan barang dan penumpang, sebelum beroperasi di jalan raya. Kendaraan yang tidak lulus uji tidak diperkenankan beroperasi hingga dilakukan perbaikan dan pengujian ulang (Observasi Peneliti, Kabupaten Dairi, 2023). Selain faktor manusia, kecelakaan juga disebabkan oleh kondisi teknis kendaraan, seperti rem blong atau beban berlebihan. Karena itu, standar pelayanan pengujian kendaraan yang diberikan oleh Dinas Perhubungan harus sesuai ketentuan peraturan perundangan untuk menjamin keselamatan Masyarakat (Republik Indonesia, 1992). Dari ketentuan dasar hukum tersebut, ada beberapa fenomena yang hadir di tempat Uji Kendaraan Bermotor yang berlokasi di Kabupaten Dairi, seperti tenaga penguji, kapasitas waktu, dan fasilitas umum. Berikut ini terdapat tabel mengenai kendaraan di Kabupaten Dairi pada tahun 2018-2022.

**Tabel 1 Jumlah Kendaraan di Kabupaten Dairi Tahun 2018-2022**

Jenis Kendaraan	2018	2019	2020	2021	2022
-----------------	------	------	------	------	------

Mobil Penumpang/Angkutan	342	387	478	557	643
Umum					
Bus	18	26	32	49	57
Truk	223	297	376	452	511
Sepeda Motor	1263	1857	2418	3791	4815
<b>Jumlah</b>	<b>1846</b>	<b>2567</b>	<b>3295</b>	<b>4821</b>	<b>6006</b>

*Sumber: Badan Pusat Statistik Transportasi dan Komunikasi, 2023*

Tabel di atas menunjukkan bahwa setiap tahunnya kendaraan bermotor transportasi darat semakin meningkat, maka begitu pentingnya Pelayanan KIR di UPTD PKB Dinas Perhubungan Kabupaten Dairi agar masyarakat di jalan raya merasa lebih aman dan nyaman saat berkendara. Seperti misalnya pengujian angkutan umum bus dan angkot yang ditujukan agar pengguna angkutan umum merasa aman dan nyaman dalam menggunakan jasa angkutan umum sehingga dapat menarik jumlah pengguna angkutan umum dapat meningkat dari sebelumnya. Berikut ini terdapat tabel mengenai Kendaraan yang melakukan Pengujian di Unit Pelayanan Terpadu PKB Kabupaten Dairi pada tahun 2018-2022.

**Tabel 2 Jumlah Kendaraan yang Telah Melakukan Pengujian di Unit Pelayanan Terpadu PKB Kabupaten Dairi Tahun 2018-2022**

Jenis Kendaraan	2018	2019	2020	2021	2022
Mobil Penumpang/Angkutan	172	192	239	277	320
Umum					
Bus	8	12	16	24	28
Truk	100	141	180	200	255
Jumlah	280	345	435	501	585

*Sumber: Unit Pelayanan Terpadu Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Dairi, 2023*

Berdasarkan Tabel 1.2 terlihat bahwa jumlah pengujian kendaraan bermotor di Kabupaten Dairi mengalami peningkatan dari tahun 2018 hingga 2022. Namun demikian, pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Unit Pelayanan Terpadu (UPT) PKB Kabupaten Dairi belum maksimal. Hal ini ditunjukkan dengan masih banyaknya kendaraan yang tidak melaksanakan wajib uji, seperti angkutan penumpang tanpa izin trayek,

kendaraan barang yang tidak layak jalan, kendaraan tanpa STNK/BPKB, serta kendaraan yang masa berlaku ujiannya telah habis lebih dari tiga bulan. Kondisi tersebut dipengaruhi oleh kurang optimalnya pelayanan pengujian, keterbatasan sosialisasi, dan minimnya pemahaman masyarakat terhadap pentingnya uji kelayakan kendaraan. Untuk memperkuat penelitian ini, dilakukan kajian terhadap penelitian terdahulu. Penelitian oleh Prasasto & Triharyanto (2018) di Kabupaten Pati menemukan bahwa sebagian masyarakat menginginkan pelayanan cepat tanpa memperhatikan prosedur, sementara waktu pelayanan rata-rata lebih dari 30–60 menit sehingga menimbulkan antrean panjang. (Observasi Peneliti, Kabupaten Dairi, 2023).

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian di Kabupaten Pati terletak pada teori yang digunakan. Penelitian tersebut menggunakan teori Kumorotomo (1996), sedangkan penelitian ini menggunakan teori Zeithaml, Parasuraman & Berry (Prasasto, 2018). Selanjutnya, penelitian oleh Akbar & Mustam (2016) di Kabupaten Kudus menemukan bahwa unsur pelayanan yang memuaskan meliputi kesopanan, kedisiplinan, keamanan, dan kemampuan petugas. Namun, unsur yang belum memuaskan adalah kecepatan, kepastian biaya, dan kenyamanan lingkungan (Hardiyansyah, 2011). Penelitian terakhir oleh Syaifuddin, Winarti, & Wangi (2020) di Kabupaten Sukoharjo menunjukkan bahwa pelayanan sudah baik, tetapi terkendala keterbatasan jumlah petugas, fasilitas ruang tunggu, serta adanya masyarakat yang ingin proses instan tanpa prosedur (Akbar, 2016). Perbedaan utama penelitian ini adalah lokasi, yaitu di Kabupaten Dairi dengan kondisi geografis dan tantangan yang berbeda (Akbar, 2016).

Begitu juga dengan Unit Pelayanan Terpadu Pengujian Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Dairi, dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti, peneliti menemukan beberapa masalah. Masalah pertama yang ditemukan pada saat observasi adalah masyarakat kurang mengetahui pentingnya uji kendaraan bermotor tersebut. Hal ini berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Evan Simanjuntak selaku supir yang melakukan uji kendaraan di Dinas Perhubungan Kabupaten Dairi, beliau mengatakan bahwa: *“Aku terkadang bingung kak apa pentingnya uji KIR atau Uji Kendaraan Bermotor ini, karena sampai sekarang aku belum tau apa pentingnya KIR ini tapi harus diperpanjang terus, jadikan kak bukan cuman aku, banyak juga kawan-kawan yang lain yang gak mengurus KIR, karena itu tadi kurang paham kita dampaknya KIR ini dan uji kendaraan ini untuk apa, nanti cuman asal bayar ke negara terus.”* (Wawancara Masyarakat, 12 Juni 2023). Berdasarkan wawancara tersebut, masyarakat mengalami masa perpanjangan yang sudah mati 2 (dua) tahun, salah satu penyebabnya adalah masyarakat tidak mengetahui kepentingan apa sampai harus dilakukannya uji kendaraan bermotor dan selama ini tidak ada ketegasan yang didapatkan dari pihak Dinas Perhubungan apabila tidak dilakukannya uji kendaraan bermotor.

Tenaga Penguji Bapak Rahardian mengatakan: *“Aku udah 2 tahun disini kak, namun masih hanya aku aja yang menjadi tenaga penguji disini, belum pernah ada dilakukannya rekrutmen untuk mencari tenaga penguji lainnya dan itu juga yang menjadi penyebab sepi kak. Hanya di Kabupaten Dairi inilah kak yang tenaga pengujinya hanya 1 orang dan setibanya ramai, terus terang aku kualahan untuk mengerjakannya kak, ya alhasil dilanjut dengan kata besok aja ya pak datang kemari lagi, itupun besoknya belum tentu dia datang.”* (Wawancara Tenaga Penguji, 12 Juni 2023). Fenomena kedua adalah seharusnya Standar Operasional Prosedur Uji Kendaraan Bermotor dilakukan hanya 30 menit, namun pada saat dilapangan uji kendaraan bermotor bisa memakan waktu 1 jam dikarenakan salah satu faktornya adalah tenaga penguji yang hanya 1 (satu) orang. Kualitas

pelayanan merupakan bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan yang dipersepsikan memuaskan.

Pelayanan yang berkualitas merupakan keinginan setiap warga negara yang hendak berurusan dengan segala bentuk pemerintahan. Padahal pelayanan yang berkualitas ialah hak setiap warga negara yang wajib diberikan dan dilayani sebaik-baiknya oleh pemerintah. Berdasarkan pengamatan yang peneliti lihat, masih terlihat adanya beberapa fenomena dalam pengujian kendaraan bermotor khususnya di Kabupaten Dairi. Dengan demikian melalui latar belakang tersebut, penelitian ini tertarik untuk dilakukan agar mampu menjawab “Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan.”

### **Metode Penelitian**

Berisi identifikasi variabel, subjek penelitian, instrumen penelitian, dan metode penelitian termasuk teknik analisis statistik yang digunakan (jumlah halaman maksimal 20%). Berisi paparan tentang segala sesuatu yang memang dilakukan oleh peneliti dalam melakukan penelitian secara jelas seolah olah memberi peluang peneliti lain untuk melakukan replikasi atau verifikasi terhadap penelitiannya. Hindari definisi-definisi yang dikutip dari buku dalam paparan di bagian metode. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif karena bertujuan memahami fenomena yang dialami subjek secara holistik melalui deskripsi kata-kata pada konteks alami dengan metode ilmiah. (Moleong, 2007). Menurut Bogdan & Taylor, penelitian kualitatif menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis/lisan dari orang atau perilaku yang diamati (Moleong, 2010). Sugiyono menjelaskan metode deskriptif kualitatif digunakan untuk meneliti objek pada kondisi alamiah dengan peneliti sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data triangulasi, analisis induktif, dan hasil penelitian menekankan makna (Sugiyono, 2016). Penelitian ini bersifat deskriptif untuk memperoleh informasi mengenai kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Kabupaten Dairi.

Lokasi penelitian berada di Unit Pelayanan Terpadu Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan, Kecamatan Sidikalang, Kabupaten Dairi, Sumatera Utara. Pengujian kendaraan bermotor berperan dalam menjamin keselamatan teknis serta memberikan pelayanan kepada masyarakat, khususnya pemilik angkutan barang dan penumpang. Sumber data merupakan informasi yang dikumpulkan untuk mendukung penelitian. Penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data antara lain Data primer diperoleh langsung dari lapangan melalui: Wawancara mendalam dengan pedoman terstruktur. Observasi, yaitu pencatatan sistematis mengenai tingkah laku atau kondisi lapangan untuk memperoleh gambaran menyeluruh (Basrowi, 2008). Data sekunder diperoleh dari: Studi kepustakaan, berupa literatur yang relevan. Dokumentasi, yakni arsip, laporan, atau dokumen resmi.

Informan ditentukan dengan purposive sampling, yaitu pemilihan secara sengaja berdasarkan pertimbangan tertentu Informan penelitian antara lain. Sekretaris Dinas Perhubungan (informan kunci), Kasi Pengujian Sarana dan Penguji Teknisi (informan utama), Masyarakat pengguna jasa uji kendaraan (informan tambahan). Informan dipilih karena berhubungan langsung dengan pelayanan pengujian kendaraan dan dapat memberikan penilaian terhadap kualitas layanan. Analisis data mengikuti tahapan menurut Sugiyono Reduksi data ialah merangkum dan memfokuskan hal-hal penting untuk menemukan pola. Penyajian data menampilkan data dalam bentuk naratif agar mudah

dipahami. Penarikan kesimpulan/verifikasi menyusun kesimpulan sementara yang diperkuat bukti lanjutan. Keabsahan data diuji dengan triangulasi data, yakni membandingkan informasi dari berbagai sumber, cara, dan waktu. Triangulasi meningkatkan validitas dengan mengombinasikan data primer dan sekunder, khususnya hasil wawancara antar-informan (Sugiyono, 2012).

## **Hasil dan Pembahasan**

### **A. Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor di Unit Pelayanan Terpadu (UPT) Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) Kabupaten Dairi**

Kualitas pelayanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatan yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan. Berdasarkan hasil penelitian terlihat bahwa dari segi bukti fisik/fasilitas (tangible) pada Unit Pelayanan Terpadu Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Barito Timur sudah cukup lengkap hanya pendukung fasilitas tersebut tidak tersedia yaitu biaya operasional fasilitas, terutama biaya perbaikan alat pengujian, ketiadaan biaya operasional mengakibatkan terkendalanya proses pengujian. Pelayanan Pengujian kendaraan bermotor di Unit Pelayanan Terpadu Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Dairi diselenggarakan untuk menjamin keselamatan lalu lintas dan angkutan jalan serta mengendalikan pencemaran lingkungan yang diakibatkan meningkatnya jumlah kendaraan yang beroperasi di jalan raya. Unit Pelayanan Terpadu Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas perhubungan Kabupaten Dairi dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu baik dalam proses pelayanan yang bermutu baik dalam proses pelayanan maupun hasil yang didapat setelah melakukan pelayanan.

Berdasarkan observasi di lapangan, peneliti menemukan beberapa masalah yang telah dipaparkan dalam latar belakang yaitu kurang optimalnya pelayanan pengujian kendaraan bermotor oleh pelaksana pelayanan dan pengujian fisik atau Teknik kendaraan dan masih banyak masyarakat yang kurang pemahaman terhadap pelayanan pengujian kelayakan kendaraan bermotor. Selain permasalahan tersebut, ada juga permasalahan yang terjadi karena masih kurangnya jumlah tenaga penguji dan staf adminitrasi serta tempat parkir atau fasilitas kurang memadai untuk menampung kendaraan setiap harinya yang ingin melakukan uji KIR.

### **B. Reliability (Kehandalan)**

Menurut Tjiptono, kehandalan (reliability) adalah kemampuan pemberi jasa dalam memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan (Tjiptono, 2014). Menurut Kotler, kehandalan (reliability) adalah kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan secara terpercay dan akurat (Kotler, 2001) Reliability merupakan kemampuan untuk memenuhi janji sesuai dengan yang telah diberikan kepada penerima pelayanan, sehingga jasa yang ditawarkan dapat diandalkan. Dengan syarat layanan harus akurat, konsisten, serta dijamin baik produknya maupun pelayanan petugasnya. Pada dimensi ini indikatornya meliputi: kedisiplinan petugas, kejelasan persyaratan pelayanan, dan kepastian biaya. Dimensi kehandalan ini digunakan untuk mengukur bagaimana pelayanan yang diberikan oleh UPT Pengujian Kendaraan Bermotor kepada masyarakat wajib uji, apakah sesuai dengan yang diharapkan masyarakat.

Dalam menjalankan pelayanan, UPT Pengujian Kendaraan Bermotor memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk menentukan kejelasan dan kepastian proses pelayanan pengujian kendaraan bermotor sesuai SOP tersebut. UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Dairi sudah memiliki SOP yang sesuai dengan peraturan Pengujian Kendaraan Bermotor yang wajib dipahami oleh seluruh petugas sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 19 Tahun 2021 tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor (Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2021). Hal tersebut sejalan dengan pernyataan Bapak Hairuddin Kudadiri selaku Seksi Pengendalian Operasional: *“Kami tentu saja memiliki SOP yang sesuai dengan dasar hukum yang berlaku dan seluruh pegawai atau petugas penguji harus memahaminya tanpa terkecuali karena kami setiap 4 tahun sekali itu tentu saja kami dites dari pusat untuk memperpanjang akreditasi sehingga semuanya harus memahaminya.”* (Wawancara dengan Bapak Hairuddin Kudadiri, 2024).

Berdasarkan pernyataan tersebut, UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Dairi rutin melakukan tes akreditasi guna menjaga kualitas pelayanan agar lebih optimal, yang dibuktikan dengan terbitnya surat Akreditasi UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Dairi pada bulan November 2023. Tata cara pengujian kendaraan bermotor kabupaten Dairi sudah dirancang dan dibuat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan wajib dipatuhi seluruh petugas penguji sama halnya seperti yang dikatakan salah satu petugas penguji kabupaten Dairi yaitu Rahardian Yuda, beliau mengatakan bahwa: *“Iya kami selaku petugas tentu saja wajib mematuhi tata cara atau SOP pengujian kendaraan Bermotor karena itu merupakan pedoman kami tapi tidak jarang ada saja Masyarakat yang merasa bahwa kendaraan mereka sudah sebat atau layak jalan sehingga enggan untuk membawa kendaraan mereka di uji secara berkala ke UPT kami, kadang juga jikalau kami bilang kami tidak bisa memberikan kartu layak jalan mereka tetap meminta paksa karena sudah harus jalan atau ngejar target.”*

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa masih banyak masyarakat yang kurang pemahaman akan tata cara Pengujian Kendaraan Bermotor di Kabupaten Dairi ini yang mengakibatkan seringnya perdebatan yang terjadi antara petugas dan masyarakat wajib uji terkait pengujian kendaraan bermotor mereka atau bahkan tidak jarang juga banyak masyarakat wajib uji yang malas datang dikarenakan kurangnya pemahaman mereka akan tata cara pengujian kendaraan bermotor. Hal tersebut berbanding lurus dengan apa yang yang dikatakan Bapak Sahat Berutu selaku masyarakat wajib uji, yaitu: *“Kadang terlalu banyak permintaannya kami jadinya malas sebaiknya kalau seperti itu diadakan sosialisasi tiap beberapa bulan sekali supaya kami juga mengerti dan masyarakat wajib uji yang mungkin belum mengetahui juga jadi tau apa saja yang diuji di UPT PKB ini, selain itu juga lokasi wajib uji yang berada di gang sempit juga bikin kami malas soalnya kendaraan kami kan truk ya kalo misalnya ada yang papasan susah jadi makan waktu banyak.”*

Berdasarkan hasil wawancara diatas peneliti juga menemukan bahwa lokasi UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Dairi yang kurang strategis sehingga menyulitkan Masyarakat wajib uji yang ingin melakukan pengujian khususnya yang mempunyai kendaraan besar seperti truk, selain itu juga peneliti menemukan permasalahan lain bahwa kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Dairi terkait Pengujian kendaraan bermotor yang harus dilakukan secara berkala, pada saat dilakukan wawancara dengan salah satu petugas penguji terkait sosialisasi ini, beliau

mengatakan bahwa: *“Untuk sosialisasi sendiri bagaimana kami mau melakukannya sedangkan dana yang diberikan kepada kami aja kurang untuk melakukan sosialisasi, memang penting sosialisasi tapi 96alua gaada dana gimana kami mau membuatnya.”*

Hasil wawancara diatas dibuktikan dengan rincian data anggaran yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Dairi yang dalam rincian anggaran tersebut tidak ada diberikan untuk dana sosialisasi hal inilah yang mengakibatkan tidak pernah diadakannya sosialisasi terkait Pengujian Kendaraan Bermotor di Kabupaten Dairi. Berdasarkan hasil penelitian berupa wawancara, observasi dan dokumentasi peneliti rehabilitasi yang meliputi kejelasan persyaratan, kedisiplinan petugas, dan kepastian biaya di Kabupaten Dairi masih terbilang kurang yang diakibatkan tidak pernah adanya sosialisasi yang dilakukan UPT pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Dairi sehingga mengakibatkan banyak juga Masyarakat yang belum mengetahui apa saja persyaratannya selain itu lokasi yang terbilang kurang memadai yang membuat Masyarakat wajib uji malas untuk melakukan Pengujian Kendaraan Bermotor secara berkala di Kabupaten Dairi

### **C. Responsiveness (Daya Tanggap)**

Responsiveness adalah kemampuan penyedia jasa untuk membantu pelanggan dengan cepat, tepat, dan menyampaikan informasi yang jelas. Menurut Albarq, responsiveness mencerminkan kesediaan melayani pelanggan secara sigap (Khoirista, dkk, 2015). Indikator dimensi ini meliputi tanggung jawab petugas, kepastian jadwal pelayanan, kewajaran biaya, serta respon terhadap keluhan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas UPT PKB Kabupaten Dairi relatif tanggap dalam memberikan pelayanan. Hal ini terlihat dari wawancara dengan masyarakat wajib uji, Bapak Rison Hutajulu, yang menyatakan pelayanan tepat waktu dan biaya sesuai aturan tanpa pungutan tambahan (Wawancara dengan Rison Hutajulu, masyarakat wajib uji UPT PKB Kabupaten Dairi, 12 November 2023). Namun, beberapa masyarakat menyoroti kurangnya fasilitas ruang tunggu, terutama keterbatasan kursi, sehingga menimbulkan ketidaknyamanan. Hal ini diakui pula oleh petugas penguji, Timon Lumban Gaol, yang menyebut kendala dana sebagai penyebab terbatasnya fasilitas. Selain itu, ditemukan bahwa sebagian masyarakat enggan melakukan pengujian kendaraan secara berkala karena dialihkan ke PKB lain. Hal ini dibenarkan oleh petugas Dishub, Yogi Tampunbolon, yang menjelaskan pengalihan dilakukan jika akreditasi belum diperoleh (Wawancara dengan Yogi Tampunbolon, Pegawai Dishub Kabupaten Dairi, 15 November 2023). Untuk meningkatkan kepatuhan, Dishub bersama Polres dan Satpol PP rutin melaksanakan razia dan sosialisasi keselamatan lalu lintas.

### **D. Assurance (Jaminan)**

Menurut Zeithaml dalam Aviliani dan Wilfridus aminan (assurance) adalah jaminan kepada pelanggan mencakup kemampuan, kesopan santunan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya atau risiko keragu-raguan. Assurance adalah pengetahuan dan keramahan dari para petugas dan kemampuan mereka untuk menjaga kepercayaan dan kerahasiaan. Pada dimensi ini mempunyai indikator meliputi: kemampuan petugas pelayanan, keamanan dalam pelayanan, dan kecepatan pelayanan. UPT Pengujian Kendaraan Bermotor memberikan jaminan biaya pelayanan, jaminan waktu pelayanan, memberikan jaminan legalitas (keberhasilan) dalam pelayanan serta memberikan kepastian biaya dalam proses pelayanan (Zeithaml, 1985). Hal tersebut dapat mendorong bahwa pelayanan yang diberikan di UPT Pengujian Kendaraan bermotor akan menimbulkan rasa

percaya yang tinggi dari masyarakat wajib uji. Jaminan diberikan berdasarkan ketentuan yang berlaku, misalnya untuk jaminan waktu dalam pelayanan yaitu selama 25 menit dimulai dari masuknya kendaraan yang siap untuk diuji sampai penerimaan bukti lulus uji berupa buku uji.

Sedangkan bagi yang tidak lulus uji akan melakukan pengujian ulang setelah memperbaiki item item yang tidak lulus. Selanjutnya terdapat jaminan legalitas, dalam hal ini legalitas diartikan sebagai Tingkat keberhasilan dari melakukan pelayanan pengujian kendaraan bermotor, berdasarkan hal tersebut Bapak selaku Ketua Dinas Perhubungan Kabupaten Dairi mengungkapkan bahwa keberhasilan pelayanan, sebagai berikut: *“Untuk keberhasilan pelayanan, harus lulus administrasi kemudian baru nanti petugas memeriksa kondisi mobil yang siap diuji setelah itu melakukan pengujian tetapi ketiga tidak lulus uji karna contohnya ban mereka yang kembang kadang mereka juga tidak terima karena mereka merasa dipersulit padahal kami kan melaksanakan pengujian harus sesuai SOP yang berlaku tidak boleh asal asalan ngasih kartu lulus uji itu nanti bahaya.”*

Hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa jaminan legalitas yang diberikan UPT PKB Kabupaten Dairi harus sesuai dengan SOP yang berlaku tidak jarang banyak masyarakat yang memaksa untuk memberikan mereka kartu lulus uji padahal masih ada beberapa item dalam kendaraan mereka yang harus diperbaiki agar lulus uji. Sedangkan untuk jaminan biaya sudah terdapat dalam UPT PKB Kabupaten Dairi pamflet terkait biaya pelayanan yang sesuai dengan pertauran perundang undangan agar menghindari pungutan liar. Pernyataan tersebut juga sebanding dengan apa yang dikatakan salah satu masyarakat wajib uji yaitu Bapak Fredik Simarmata, bahwa: *“Biaya ya sesuai dengan apa yang dipajang disini selama saya melakukan pengujian disini tidak pernah ada petugas yang meminta biaya lain selain biaya pengujian yang dipajang di pamlet.”*

Berdasarkan pengakuan salah satu masyarakat wajib uji diatas terbukti bahwa petugas penguji kendaraan bermotor di UPT PKB Kabupaten Dairi pelayanannya sangat sesuai dengan SOP bahkan mereka tidak melakukan pemungutan liat soal biaya pengujian, biaya pengujian sendiri sudah tertera di dalam UPT PKB berupa spanduk biaya pengujian yang sesuai dengan Peraturan Bupati Nomor 24 Tahun 2015 tentang Penyesuaian Tarif Retribusi Daerah. Besarannya juga tergantung kendaraan yang diuji mobil besar dengan mobil kecil sudah dibedakan sesuai dengan peraturan perundang undangan yang berlaku.

Berdasarkan hasil penelitian berupa wawancara, observasi dan dokumentasi peneliti assurance atau jaminan yang meliputi jaminan waktu, jaminan legalitas dan jaminan biaya di Kabupaten Dairi sudah terbilang cukup baik karena kepastian waktu pelayanan yang selalu tepat waktu, jaminan biaya yang sesuai dengan peraturan perundang undangan tanpa adanya pungutan liar dan jaminan legalitas yang diberikan sesuai SOP Pengujian Kendaraan Bermotor sudah sangat dipatuhi oleh seluruh petugas pengujian kendaraan bermotor di UPT PKB Kabupaten Dairi. Dengan demikian, daya tanggap pelayanan UPT PKB Dairi tergolong baik dari sisi kepastian waktu dan kewajiban biaya, namun masih terkendala fasilitas ruang tunggu yang minim, sehingga perlu perhatian lebih lanjut.

#### **E. Empathy (Empati)**

Menurut Allport empati adalah kemampuan membayangkan pikiran, perasaan, dan perilaku orang lain. Kohut menekankan empati sebagai proses menempatkan diri dalam kondisi orang lain. Dimensi empati dalam pelayanan mencakup kesopanan, keramahan, kenyamanan, dan keadilan. Di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) Kabupaten

Dairi, petugas melayani masyarakat dengan ramah, sopan, tidak diskriminatif, serta menghargai pelanggan (Taufik, 2012). Hal ini terbukti dari wawancara dengan pengguna jasa yang menilai pelayanan petugas sopan, ramah, dan responsif. Bahkan ketika masyarakat tidak lulus uji, petugas tetap menjelaskan prosedur dengan baik sehingga pelanggan merasa dihargai.

#### **F. Tangible (Berwujud)**

Zeithaml et al. mendefinisikan tangible sebagai wujud fisik layanan berupa fasilitas gedung, sarana komunikasi, kebersihan, serta penampilan petugas. UPT PKB Dairi memiliki gedung utama satu lantai dengan ruang administrasi, loket pelayanan, dan area teknis. Fasilitas meliputi alat uji gas buang, kepekatan asap, berat kendaraan, kebisingan suara, kedalaman ban, sikap roda, rem, akurasi kecepatan, lampu utama, hingga pemeriksaan kolong. Seluruh peralatan dikalibrasi setiap enam bulan sesuai SOP. Menurut Kepala Penguji, kalibrasi berkala menjamin fungsi alat tetap optimal. Berdasarkan observasi, fasilitas pelayanan UPT PKB Dairi sudah cukup lengkap dan memadai, sehingga mampu mendukung pelayanan pengujian kendaraan bermotor secara profesional.

#### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian, temuan terpenting adalah kualitas pelayanan di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) Kabupaten Dairi menunjukkan kondisi yang kontras. Di satu sisi, dimensi responsiveness, assurance, dan empathy sudah terbilang baik dengan pelayanan yang ramah, kepastian waktu yang jelas, serta jaminan biaya dan legalitas yang sesuai SOP. Namun, di sisi lain, dimensi tangible dan reliability justru masih lemah. Minimnya sosialisasi, lokasi yang kurang memadai, dan keterbatasan fasilitas membuat sebagian masyarakat enggan melakukan pengujian kendaraan bermotor secara berkala. Temuan ini mengejutkan karena kelemahan justru terdapat pada aspek dasar pelayanan yang sangat berpengaruh terhadap partisipasi masyarakat. Secara keilmuan, penelitian ini menegaskan pentingnya dimensi reliability dan tangible sebagai penentu keberhasilan pelayanan publik, sekaligus memperluas perspektif dari teori kualitas pelayanan (*service quality*) yang selama ini lebih banyak menyoroti kecepatan dan keramahan. Hasil penelitian ini mengkonfirmasi temuan sebelumnya bahwa sikap petugas yang sopan, ramah, dan tidak diskriminatif memang menjadi faktor penting, namun menambahkan sudut pandang baru bahwa tanpa sosialisasi dan fasilitas fisik yang memadai, dimensi pelayanan lainnya tidak akan mampu meningkatkan kepatuhan masyarakat dalam melakukan uji kendaraan. Dengan demikian, penelitian ini memberi kontribusi dengan menekankan keseimbangan antara aspek sikap pelayanan dan penyediaan sarana-prasarana dalam pelayanan publik. Keterbatasan penelitian ini terletak pada ruang lingkup yang hanya berfokus pada UPT PKB Kabupaten Dairi, dengan jumlah informan dan variasi kasus yang terbatas. Selain itu, penelitian ini belum membandingkan kondisi pelayanan pada jenjang daerah lain, sehingga generalisasi masih terbatas. Oleh karena itu, diperlukan penelitian lanjutan dengan cakupan lokasi yang lebih luas, jumlah sampel yang lebih besar, serta metode yang lebih beragam. Penelitian lanjutan diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor, sehingga dapat dirumuskan kebijakan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran dan berkelanjutan.

## Daftar Pustaka

- Albarq, A. N. (2013). Applying a SERVQUAL model to measure service quality in Saudi Arabia. *International Journal of Marketing Studies*, 5(1).
- Akbar, M. F., & Mustam, M. (2016). Analisis kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Kabupaten Kudus.
- Afrizal. (2017). *Metode penelitian kualitatif*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Basrowi, & Suwandi. (2008). *Memahami penelitian kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dalimunthe, H. A., Septika, G., Nabawi, A., & Manurung, A. S. (2025). Transformasi Pers Indonesia di Era Digital dan Kecerdasan Buatan: Jejak Digital dan Warisan Media Cetak. *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 2(11).
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas pelayanan publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Khoirista, dkk. (2015). *Kualitas pelayanan publik*. Yogyakarta: UMY Press.
- Kotler, P. (2001). *Manajemen pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo.
- Kautsar, A. A., Sazali, H., & Manurung, A. S. (2025). Sentiment Analysis of Rapper Azealia Bank's Statement About "Indonesia is the World's Trash Can" on Social Media X (@azealiaslacewig). *Electronic Journal of Education, Social Economics and Technology*, 6(2), 659.
- Moleong, L. J. (2007). *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Moleong, L. J. (2010). *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nasution, A. (2018). Transportasi dan mobilitas masyarakat. *Jurnal Transportasi Indonesia*, 40(2), 115–126.
- Prasasto, R., & Triharyanto, A. (2018). Kualitas pelayanan publik dalam pengujian kendaraan bermotor di Kabupaten Pati.
- Pratiwi, B., Ananda, K., & Manurung, A. S. (2025). Implementasi Keterampilan Komunikasi Online Dalam Layanan Cyber Konseling. *Effect: Jurnal Kajian Konseling*, 4(1).
- Republik Indonesia. (1992). *Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1992 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*.
- Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*.
- Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*.
- Ritonga, N. A. G., Zahara, C., & Manurung, A. S. (2025). Gaya Hidup Hedonis pada Remaja Masa Kini: Pengaruh Media Sosial dan Lingkungan Sosial. *WISSEN: Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 3(3), 229-238.
- Rachman, M., Santoso, B., & Manurung, A. S. (2024). WAVE OF HASHTAGS ON SOCIAL MEDIA: NETIZENS'ACCEPTANCE OF THE HASHTAG#TIDAKPERCAYAPOLISI. *OPINI: Journal of Communication and Social Science*, 1(3), 10-25.
- Sugiyono. (2012). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Syaifuddin, T. A., Winarti, & Wangi, M. S. (2020). Kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Kabupaten Sukoharjo.

- Satria, M. D., Azzahra, G. N., & Syahril, A. (2025). Strategi Clickbait VS Judul Kredibel: Studi Komparatif Okezone. Com dan Tempo. Com dalam Media Berita Digital. *Al-Qolamuna: Journal Komunikasi dan Penyiaran Islam*, 2(1), 87-96.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran jasa: Prinsip, penerapan, dan penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Wiana, A. R., Puspita, S. D., & Syahril, A. (2025). TikTok dan Konstruksi Sosial Standar Kecantikan Perspektif Gen Z di Era Digital. *Al-Qolamuna: Journal Komunikasi dan Penyiaran Islam*, 2(1), 75-86.