



Ari Subowo
24/06/24

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN UJI KIR KENDARAAN BERMOTOR DI DINAS PERHUBUNGAN SEMARANG

Nabila Nur Diana, R. Slamet Santoso, Ari Subowo

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro

Jln. Prof. Soedarto, S.H., Tembalang, Semarang, Kotak Pos 1269

Telepon (024) 7465407, Faksimile (024) 7465405

Laman: www.fisip.undip.ac.id email: fisip@undip.ac.id

ABSTRACT

The Motor Vehicle KIR Test Service is a series of activities to test and/or inspect motor vehicle parts or components organized by the Transportation Service, one of which includes the Semarang City Transportation Service. Motor Vehicle KIR Test Services need to be implemented to ensure technical safety, protect the environment from possible pollution, ensure that motorized vehicles in operation meet technical and roadworthiness requirements, thereby creating safe, comfortable, smooth and orderly land transportation. However, in practice, the Motor Vehicle KIR Test Service has not been implemented optimally. The aim of this research is to analyze the quality of Motor Vehicle KIR Test services at the Semarang City Transportation Department and related factors. This research uses descriptive qualitative methods with data collection techniques in the form of interviews, observation and documentation. The results of the research show that the Motor Vehicle KIR Test service at the Semarang City Transportation Department has been running well although deficiencies are still found in its implementation. Factors that influence the quality of Motor Vehicle KIR Testing services at the Semarang City Transportation Department are the regulatory system, organization and income.

Keywords: Service Quality, KIR Test, Safety, Vehicle

PENDAHULUAN

Kendaraan bermotor adalah salah satu jenis transportasi yang paling umum ditemui dan berperan penting dalam mendukung berbagai kegiatan di kehidupan sehari-hari. Kendaraan berfungsi sebagai sarana angkut di jalan yang mencakup kendaraan bermotor maupun tidak bermotor dengan ciri dan karakteristik tertentu seperti adanya persyaratan teknis dan laik jalan saat dioperasikan di jalan.

Dalam kurun waktu terakhir, jumlah kendaraan bermotor mengalami pertumbuhan yang signifikan, baik dari segi kuantitas maupun kualitas. Hal ini terlihat dari meningkatnya jumlah perusahaan kendaraan bermotor, pembangunan infrastruktur jalan yang semakin meningkat, dan peningkatan intensitas pengguna jasa atau konsumen layanan transportasi kendaraan bermotor seperti pada gambar berikut.

Gambar 1.1 Jumlah Kendaraan Bermotor di Indonesia Tahun 2018-2022



(Sumber: Badan Pusat Statistik, 2022)

Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik di atas, diketahui bahwa jumlah kendaraan bermotor terus mengalami peningkatan dalam 5 tahun terakhir. Pada tahun 2022, jumlah kendaraan bermotor mengalami peningkatan sebesar 4,4% dari tahun sebelumnya menjadi 148.261.817.

Peningkatan jumlah kendaraan bermotor telah menyebabkan munculnya berbagai masalah lalu lintas, seperti pelanggaran, kemacetan, dan kecelakaan yang semakin kompleks dari waktu ke waktu. Salah satu masalah utama yang perlu mendapat perhatian serius adalah kecelakaan lalu lintas, yang merupakan isu penting di Indonesia saat ini. Dalam hal ini, kondisi kendaraan menjadi faktor yang berkontribusi terhadap kecelakaan lalu lintas (Damayanti, 2012).

Menurut data dari Badan Pusat Statistik tahun 2021, Kota Semarang berada

di posisi pertama jumlah kendaraan bermotor tertinggi di Jawa Tengah sebanyak 1.875.781 dengan rincian mobil penumpang 281.971, bus 3.539, truk 78.037, dan sepeda motor 1.512.234. Berkaitan dengan permasalahan lalu lintas yang diakibatkan karena peningkatan jumlah kendaraan bermotor di Kota Semarang, Pemerintah Kota Semarang melalui Dinas Perhubungan menyelenggarakan pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor sebagai langkah guna meminimalisir permasalahan lalu lintas dan memastikan bahwa setiap kendaraan benar-benar layak untuk digunakan sesuai dengan persyaratan kelayakan kendaraan bermotor yang berlaku.

Gambar 1.2 Jumlah Kendaraan Yang Diuji Kendaraan Tahun 2018-2023



(Sumber: Dinas Perhubungan Kota Semarang, 2023)

Berdasarkan data dari Dinas Perhubungan Kota Semarang di atas, diketahui bahwa dalam 6 (enam) tahun

terakhir jumlah kendaraan wajib uji yang diuji cenderung mengalami penurunan. Sementara itu, pelaksanaan pengujian kendaraan bermotor memiliki peran penting dalam memberikan jaminan keamanan dan kenyamanan berlalu lintas sehingga dapat mengurangi risiko kecelakaan yang bisa merugikan diri sendiri ataupun orang lain. Untuk itu, demi meningkatkan kesadaran masyarakat untuk melaksanakan pengujian kendaraan maka perlu didukung dengan pemberian pelayanan yang berkualitas oleh Dinas Perhubungan Kota Semarang khususnya dalam pemberian pelayanan pengujian kendaraan bermotor. Dinas Perhubungan Kota Semarang harus meningkatkan kualitas pelayanan, baik melalui penyediaan sarana dan prasarana maupun sikap pegawai dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan.

Berdasarkan uraian di atas, penulis ingin melakukan analisis terhadap kualitas pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kota Semarang melalui pengukuran kriteria yang sesuai dengan dimensi kualitas pelayanan publik, yakni bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana kualitas pelayanan Uji

KIR Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kota Semarang?

2. Apa saja faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kota Semarang?

TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk menganalisis kualitas pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kota Semarang.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kota Semarang.

KERANGKA TEORI

Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menjelaskan bahwa 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.

Tujuan Pelayanan Publik

Menurut Mahmudi & Msi (2005: 20), tujuan dari pelayanan publik, antara lain:

1. Pelayanan Dasar

Pelayanan kebutuhan dasar yang harus diberikan oleh pemerintah tersebut meliputi: kesehatan, pendidikan dasar, dan bahan kebutuhan pokok masyarakat.

2. Pelayanan Umum

Selain pelayanan kebutuhan dasar, pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakatnya. Pelayanan umum yang harus diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok yaitu:

a. Pelayanan administratif

Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, misalnya; pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), sertifikat tanah, akta Kelahiran, akta kematian, paspor dan lain sebagainya.

b. Pelayanan barang

Pelayanan barang adalah

pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya; jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.

c. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, penanggulangan bencana serta pelayanan sosial (asuransi atau jaminan sosial *social security*).

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pihak penyelenggara publik untuk memberikan pelayanan kepada individu atau kelompok pengguna layanan yang dapat mencapai kepuasan, pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan. Untuk menilai kualitas

pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah, diperlukan kriteria yang dapat menentukan apakah suatu layanan publik dianggap baik atau buruk, berkualitas atau tidak. Zeithaml et. al. (1990: 26) menyederhanakan ukuran kualitas pelayanan menjadi lima indikator, antara lain:

- a) Bukti fisik (*Tangible*)
- b) Keandalan (*Reability*)
- c) Daya tanggap (*Responsiveness*)
- d) Jaminan (*Assurance*)
- e) Empati (*Empathy*)

Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Terdapat faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan menurut Moenir (2015: 40), antara lain:

- a) Sistem Aturan
- b) Organisasi
- c) Pendapatan

Uji KIR Kendaraan Bermotor

Uji kelayakan kendaraan bermotor yang umumnya dikenal sebagai KIR sebenarnya berasal dari bahasa Belanda "*keur*" yang berarti penghargaan. Oleh karena itu, uji kelayakan kendaraan bermotor mengacu pada penghargaan yang diberikan kepada kendaraan bermotor setelah melalui proses pengujian. Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 2012 tentang Kendaraan, "Pengujian kendaraan bermotor adalah serangkaian kegiatan menguji dan/atau memeriksa

bagian atau komponen kendaraan bermotor, kereta gandengan, kereta tempelan dalam rangka pemenuhan persyaratan teknis dan laik jalan". Menguji kendaraan melibatkan pengujian fungsi-fungsi kendaraan seperti sistem penerangan, kemudi, rem, dan lain-lain. Sementara memeriksa melibatkan pengecekan kondisi bagian atau komponen kendaraan bermotor.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif bersifat deskriptif. Pendekatan penelitian dilakukan dengan menggunakan pemaparan secara deskriptif untuk menjelaskan kualitas pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kota Semarang. Sumber data yang digunakan berasal dari dua jenis sumber, yakni data primer berupa wawancara dan observasi dan data sekunder berupa studi pustaka.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Analisis Kualitas Pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kota Semarang

a) Bukti Fisik (*Tangible*)

Zeithaml et. al. (1990: 26) mengatakan bahwa bukti fisik (*tangible*) terdiri atas ketersediaan fasilitas fisik, sumber daya manusia dan peralatan. Bukti fisik (*tangible*) yang akan dideskripsikan dalam pembahasan hasil dan analisis

penelitian ini mengenai ketersediaan sarana dan prasarana, ketersediaan personel, dan kedisiplinan pegawai dalam berpenampilan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan oleh Dinas Perhubungan Kota Semarang.

Berdasarkan hasil analisis dilihat dari ketersediaan sarana dan prasarana, dapat diketahui bahwa pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kota Semarang telah menyediakan sarana dan prasarana dengan cukup memadai seperti tersedianya ruang tunggu, toilet, kantin dan masjid. Namun, masih terdapat kekurangan pada penyediaan sarana pengelolaan antrian seperti belum tersedianya mesin dan monitor nomor antrian. Tidak terkoordinasinya urutan pelayanan menjadi hambatan bagi pengguna jasa pelayanan untuk melaksanakan pengujian kendaraan bermotor.

Berdasarkan hasil analisis dilihat dari ketersediaan personel, dapat diketahui bahwa pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kota Semarang telah menyediakan personel dengan jumlah yang memadai dan terdistribusi secara merata di beberapa bagian pekerjaan sehingga dapat menjaga kelancaran dan efisiensi dalam setiap proses pelayanan.

Berdasarkan hasil analisis dilihat dari kedisiplinan pegawai dalam berpenampilan, dapat diketahui bahwa

setiap pegawai yang memberikan pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kota Semarang telah disiplin dan konsisten dalam menggunakan seragam dengan rapi, dan lengkap sesuai aturan yang telah ditetapkan dalam memberikan pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor.

b) Kehandalan (*Reability*)

Zeithaml et. al. (1990: 26) mengatakan bahwa kehandalan (*reability*) terdiri dari kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Kehandalan (*reability*) yang akan dideskripsikan dalam pembahasan hasil dan analisis penelitian ini mengenai disiplin waktu, standar pelayanan yang jelas dan keahlian dalam menggunakan alat bantu yang dilaksanakan oleh Dinas Perhubungan Kota Semarang dalam pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor.

Berdasarkan hasil analisis dilihat dari kedisiplinan pegawai dalam menaati waktu, dapat diketahui bahwa setiap pegawai yang memberikan pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kota Semarang telah melaksanakan disiplin waktu setiap bekerja baik disiplin waktu kedatangan maupun disiplin waktu dalam penyelesaian pekerjaan.

Berdasarkan hasil analisis dilihat dari standar pelayanan yang jelas, dapat

diketahui bahwa pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kota Semarang telah memiliki standar operasional (SOP) yang mencakup informasi tentang waktu layanan, prosedur yang harus diikuti, kualitas yang dijamin, dan hak serta kewajiban pelanggan. Pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor oleh Dinas Perhubungan Kota Semarang juga telah dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan dengan penuh kehandalan di setiap tahap pelayanan.

Berdasarkan hasil analisis dilihat dari keahlian dalam menggunakan alat bantu, dapat diketahui bahwa para pegawai telah menunjukkan keahlian yang tinggi dalam mengoperasikan setiap alat yang digunakan untuk pengujian kendaraan. Keahlian ini tidak hanya mencakup pemahaman mendalam tentang fungsi dan cara kerja alat-alat tersebut, tetapi juga kemampuan untuk melakukan pengujian dengan segera, akurat, dan memuaskan.

c) Daya tanggap (*Responsiveness*)

Zeithaml et. al. (1990: 26) mengatakan bahwa daya tanggap (*responsiveness*) terdiri dari keinginan para pegawai untuk membantu masyarakat dan memberikan layanan dengan tanggap. Daya tanggap (*responsiveness*) yang akan dideskripsikan dalam pembahasan hasil dan analisis penelitian ini mengenai kemampuan Dinas Perhubungan Kota Semarang untuk memberikan pelayanan

dengan segera mungkin dan memberikan respon yang baik dalam pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor.

Berdasarkan hasil analisis dilihat dari pemberian pelayanan dengan segera mungkin, dapat diketahui bahwa Dinas Perhubungan Kota Semarang telah memberikan pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor dengan segera mungkin. Pegawai secara langsung memberikan informasi kepada pengguna jasa jika ada kendala yang ditemukan selama proses pengujian kendaraan. Hal yang sama ketika pengguna jasa mengajukan keluhan terkait kondisi kendaraan, pegawai juga akan memberikan arahan dan solusi dengan cepat. Respons yang cepat dan solutif ini menunjukkan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Kota Semarang telah dilaksanakan dengan penuh ketanggapan dalam menangani masalah yang timbul selama proses pengujian kendaraan.

Berdasarkan hasil analisis dilihat dari pemberian respon yang baik, dapat diketahui bahwa Dinas Perhubungan Kota Semarang telah memberikan respon yang baik terhadap aduan dari masyarakat. Namun, masih terdapat kekurangan dalam merespon aduan yang ada di media sosial dimana tidak semua aduan yang diberikan oleh masyarakat mengenai pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor diberi tanggapan oleh Dinas Perhubungan Kota Semarang.

d) Jaminan (*Assurance*)

Zeithaml et. al. (1990: 26) mengatakan bahwa jaminan (*assurance*) terdiri dari kepastian dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya terhadap pelanggan. Jaminan (*Assurance*) yang akan dideskripsikan dalam pembahasan hasil dan analisis penelitian ini mengenai kejelasan prosedur dan kebijakan dan kepatuhan pegawai terhadap peraturan.

Berdasarkan hasil analisis dilihat dari kejelasan prosedur, dapat diketahui bahwa Dinas Perhubungan Kota Semarang telah memiliki prosedur yang jelas dan transparan sehingga mudah dipahami oleh masyarakat pengguna jasa pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor. Kejelasan prosedur pelayanan yang ada memudahkan masyarakat memahami setiap tahapan yang harus dilalui serta persyaratan yang harus dipenuhi untuk mendapatkan pelayanan yang diinginkan. Prosedur pelayanan telah disediakan dengan bentuk yang sederhana dan tidak rumit.

Berdasarkan hasil analisis dilihat dari kepatuhan pegawai terhadap peraturan, dapat diketahui bahwa Dinas Perhubungan Kota Semarang telah beroperasi sesuai dengan peraturan dan hukum yang berlaku, SOP yang ada digunakan sebagai pedoman atau acuan dalam menjalankan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan sebagai alat penilaian kinerja berdasarkan indikator teknis, administrasi, dan prosedural yang

sesuai dengan tata kerja dalam unit layanan Uji KIR Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kota Semarang.

e) Empati (*Empathy*)

Zeithaml et. al. (1990: 26) mengatakan bahwa empati (*empathy*) terdiri dari kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman kebutuhan individu masyarakat. Empati (*empathy*) yang akan dideskripsikan dalam pembahasan hasil dan analisis penelitian ini mengenai kesediaan menerima masukan dan pemberian pelayanan dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan) dalam pelaksanaan pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kota Semarang.

Berdasarkan hasil analisis dilihat dari kesediaan menerima masukan, dapat diketahui bahwa Dinas Perhubungan Kota Semarang telah bersedia untuk selalu menerima masukan yang ditunjukkan dengan menyediakan beberapa pilihan *platform* yang dapat digunakan oleh pengguna jasa pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor maupun masyarakat yang memiliki masukan terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Kota Semarang. Terdapat layanan aduan melalui nomor *whatsapp*, *instagram*, maupun *website* Sapa Mbak Ita. Namun, masih ditemukan kekurangan pada penyediaan kotak saran dan alat pengisian

survey kepuasan masyarakat dengan kondisi yang tidak terawat sehingga tidak dapat digunakan oleh pengguna jasa pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor.

Berdasarkan hasil analisis dilihat dari pemberian pelayanan dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan), dapat diketahui bahwa Dinas Perhubungan Kota Semarang telah memberikan pelayanan dengan adil kepada setiap pengguna jasa pengujian kendaraan bermotor. Hal ini dapat dilihat dari cara pegawai melayani para pengguna jasa pelayanan pengujian kendaraan bermotor dengan sikap dan cara komunikasi yang sama.

2. Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kota Semarang

a) Sistem Aturan

Moenir (2015: 40) mengatakan bahwa sistem aturan terdiri dari perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan seseorang. Faktor yang mempengaruhi berupa sistem aturan yang dideskripsikan dalam pembahasan hasil dan analisis dalam penelitian ini yaitu berkenaan dengan seperangkat peraturan, pedoman, dan regulasi yang ada di Dinas Perhubungan Kota Semarang yang mengatur cara pelayanan pengujian kendaraan bermotor diberikan dan dijalankan.

Berdasarkan hasil analisis peneliti

dapat diketahui bahwa faktor sistem kerja turut mempengaruhi kualitas pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Semarang melalui sistem aturan yang tersedia dan disusun dengan terstruktur yang dapat mempermudah pegawai untuk memahaminya sehingga menciptakan hasil kerja yang berkualitas dan konsisten.

b) Organisasi

Moenir (2015: 40) mengatakan bahwa organisasi di sini berkaitan dengan kemampuan untuk mengorganisir fungsi pelayanan baik dalam bentuk struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam mutu dan kelancaran pelayanan. Faktor yang mempengaruhi berupa organisasi yang dideskripsikan dalam pembahasan hasil dan analisis dalam penelitian ini yaitu berkenaan dengan pengelolaan organisasi secara terstruktur, berfokus pada pelayanan dan kepuasan masyarakat atau pengguna jasa pelayanan sehingga dapat menciptakan lingkungan di mana semua pegawai Dinas Perhubungan Kota Semarang merasa berkomitmen untuk memberikan pelayanan berkualitas.

Berdasarkan hasil analisis peneliti dapat diketahui bahwa faktor organisasi turut mempengaruhi kualitas pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Semarang melalui adanya pembagian tugas dan kegiatan pelatihan dan pengembangan kemampuan

pegawai. Oleh karena itu, dengan adanya pembagian tugas maka beban pekerjaan dapat didistribusikan secara merata kepada setiap pegawai sesuai dengan kemampuan dan keahliannya, dan dengan adanya kegiatan pelatihan dan pengembangan kemampuan pegawai maka dapat menjaga dan meningkatkan keterampilan dan pengetahuan pegawai sehingga dapat memberikan pelayanan yang berkualitas.

c) Pendapatan

Moenir (2015: 40) mengatakan bahwa pendapatan merupakan hasil atau segala sesuatu yang diterima oleh pegawai. Faktor yang mempengaruhi berupa pendapatan yang dideskripsikan dalam pembahasan hasil dan analisis dalam penelitian ini yaitu berkenaan dengan segala sesuatu yang diterima oleh pegawai Dinas Perhubungan Kota Semarang yang diberikan berdasarkan tugas dan pekerjaan yang dibebankan dalam pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor.

Berdasarkan hasil analisis peneliti dapat diketahui bahwa faktor pendapatan turut mempengaruhi kualitas pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Semarang melalui pemberian gaji pegawai yang sesuai aturan dan diberikan secara tepat waktu maka pegawai akan merasa haknya sudah terpenuhi dan dapat menjalankan tugasnya dengan baik sehingga dapat memberikan pelayanan yang berkualitas.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan oleh peneliti, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kota Semarang telah dilaksanakan secara berkualitas dengan segera, akurat dan memuaskan sesuai dengan indikator kehandalan (*reliability*) dan telah memberikan kepercayaan kepada pengguna jasa dengan adanya alur pelayanan sesuai dengan indikator jaminan (*assurance*). Namun, masih terdapat kekurangan pada indikator bukti fisik (*tangible*), indikator daya tanggap (*responsiveness*), dan indikator empati (*empathy*).
2. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kota Semarang, antara lain sistem aturan, organisasi, dan pendapatan.

SARAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan terkait analisis kualitas pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kota Semarang, maka peneliti merekomendasikan beberapa saran, antara lain:

1. Pihak Dinas Perhubungan Kota Semarang dapat menyediakan sarana pendukung seperti mesin nomor antrian

dan monitor yang menampilkan urutan pelayanan agar masyarakat dapat lebih teratur dalam menunggu giliran pelayanan, mengurangi waktu tunggu, dan meminimalisir kerumunan yang tidak diinginkan.

2. Pihak Dinas Perhubungan Kota Semarang dapat berkoordinasi dengan berbagai unit atau bagian dalam Dinas Perhubungan untuk memastikan bahwa setiap aduan ditanggapi secara menyeluruh dan tidak terlewatkan
3. Pihak Dinas Perhubungan Kota Semarang dapat memperbarui atau meningkatkan sistem pelaporan aduan yang ada agar terwujud mekanisme pengaduan yang jelas dan terstruktur untuk penanganan aduan, termasuk pencatatan, pelacakan, dan penyelesaian yang sistematis.
4. Pihak Dinas Perhubungan Kota Semarang dapat melakukan perbaikan alat survey kepuasan masyarakat sehingga masyarakat pengguna jasa dapat menggunakan alat tersebut sebagai sarana pengisian survey kepuasan.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis banyak memperoleh bantuan baik pengajaran, bimbingan, dan arahan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Maka dari itu, penulis ingin mengucapkan terima

kasih kepada:

1. Segenap civitas akademik Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro.
2. Bapak Dr. Drs. R. Slamet Santoso, M.Si. dan Bapak Drs. Ari Subowo, M.A, selaku dosen pembimbing.
3. Ibu Dr. Dra. Dyah Lituhayu, M.Si., selaku dosen penguji.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Ibrahim, A. (2008). *Teori dan konsep pelayanan publik serta implementasinya*. Bandung: Mandar Maju, 143.
- Lukman, S. (2000). *Manajemen kualitas pelayanan*. Jakarta: Stia Lan Press.
- Moenir, A. S. (2008). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*.
- Moleong, L. J. (2014). *Metode penelitian kualitatif edisi revisi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Pasolong, H. (2008). *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta. Bandung.
- Siagian, S. P. (2008). *Manajemen sumber daya manusia*.
- Sugiyono, A. G. (2005). *Memahami Penelitian Kualitatif* Bandung: CV.

Alfabeta.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., Berry, L. L., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Simon and Schuster.

Jurnal

Amalia, A. R., Razak, A. R., & Taufik, A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Di Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 3(2), 395–409.

Bayuningtyas, M. M. S., & Sukmana, H. (2023). Implementation of the KIR Test Program at the Transportation Service of Sidoarjo Regency. *Academia Open*, 8, 10-21070.

Damayanti, A. (2022). *Kualitas Pelayanan Uji Berkala Sebagai Upaya Untuk Menjamin Kelayakan Kendaraan Bermotor di Kabupaten Bojonegoro* [Universitas Muhammadiyah Malang].

<http://eprints.umm.ac.id/id/eprint/957>

34

Hafiid, H. (2017). Peran Dinas Perhubungan Dalam Pengujian Kendaraan Angkutan Barang Dan Masyarakat Di Wilayah Kota Administrasi Jakarta Utara. *SPEKTRUM: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 14(2).

Khairunnisa, K. (2022). Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Pada Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta. *JIAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, 10(1), 12-25.

Lorenza, W., Subowo, A., & Maesaroh, M. (2022). Penerapan Pelayanan Prima Uji Kir Kendaraan Bermotor Drive Thru Pada Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 11(3), 460–477.

Syaifuddin, T. A., Winarti, W., & Wangi, M. S. (2020). Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Di Dinas Perhubungan Kabupaten Sukoharjo. *JI@ P*, 9(2).