

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Hasil Penelitian Terdahulu**

1. **Wella Dwi Ananda (2024)** pada Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang berjudul “**Kualitas Pelayanan Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis**”. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih kurangnya SDM, dan masih terdapatnya beberapa pelayanan yang tidak sesuai dengan SOP. penelitian ini dilakukan di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor pada Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis serta faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, dengan penentuan informan melalui teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teori Zeithaml, dkk (1990) dengan 5 indikator yaitu Berwujud (*Tangible*) Keandalan (*Reliability*) Tanggapan (*Responsiveness*) Jaminan (*Assurance*) Empati (*Empathy*). Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis belum maksimal, hal ini di buktikan dengan belum terlaksananya aspek keandalan dan jaminan yang mana masih kurangnya SDM, dan masih terdapatnya beberapa pelayanan yang tidak sesuai dengan SOP (Ananda & Chandra, 2024).

2. **Airin Handayani (2021)** pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Dilihat Dari Dimensi Empati Di UPTD Balai Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Tabalong”**. Tujuan penelitian untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor dilihat dari Dimensi Empati di UPTD. Balai Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Tabalong. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif yaitu digunakan untuk memecahkan masalah yang sedang dihadapi pada masa sekarang, yang akan datang, dilakukan dengan langkah pengelolaan data, membuat gambaran tentang sesuatu dengan cara obyektif mengadakan perbaikan-perbaikan. Teknik pengumpulan data menggunakan Observasi, Kuisisioner dan dokumentasi. Teknik analisa data menggunakan Metode Muhammad Ali yang dihitung dalam jumlah presentase yaitu Angket. Hasil analisis diperoleh bahwa Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor dilihat dari Dimensi Empati di UPTD. Balai Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Tabalong dapat dikategorikan berkualitas (Airin Handayani, 2021).

Apabila dibandingkan dengan penelitian terdahulu mengenai kualitas pelayanan maka keunggulan dari penelitian yang dilakukan penulis diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Pembahasan pada penelitian ini lebih menitik beratkan kepada 5 variabel utama yang dianggap memberi kontribusi keberhasilan dan kegagalan kualitas pelayanan UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

2. Membahas lebih terperinci mengenai kualitas pelayanan UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Hulu Sungai Utara dengan data-data terbaru sesuai dengan fakta-fakta yang ada di lapangan.

## **B. Tinjauan Teoritis**

### **1. Pengertian Kualitas**

Kualitas atau mutu tingkat baik buruknya atau taraf atau derajat sesuatu. Istilah ini banyak digunakan dalam bisnis, rekayasa dan manufaktur dalam kaitannya dengan teknik dan konsep untuk memperbaiki kualitas produk atau jasa yang dihasilkan, seperti *Six Sigma*, *TQM*, *Kaizen*, dll.

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang arti yang relatif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya.

Mutu sebenarnya tidak dapat diukur karena merupakan hal yang maya (*imahiner*) jadi bukan suatu kebesaran yang terukur. Oleh sebab itu dibuat indikator yang merupakan besaran yang terukur demi untuk menentukan kualitas baik produk maupun jasa.

Konsep kualitas harus bersifat menyeluruh, baik produk maupun prosesnya. Kualitas produk meliputi kualitas bahan baku dan barang jadi, sedangkan kualitas proses meliputi kualitas segala sesuatu yang berhubungan dengan produk produksi perusahaan manufaktur dan proses penyediaan jasa atau pelayanan bagi perusahaan jasa. Kualitas harus dibangun sejak awal, dari penerimaan input hingga perusahaan menghasilkan *output* bagi pelanggannya. Setiap tahapan dalam proses produksi maupun proses penyediaan jasa atau pelayanan juga harus berorientasi pada kualitas tersebut. Hal ini berarti bahwa

masyarakat suatu proses adalah proses selanjutnya dan pemasok suatu proses sebelumnya.

Pengertian kualitas menurut Juran adalah kesesuaian antara tujuan dan manfaatnya. Menurut Elliot, pengertian kualitas adalah suatu yang berbeda untuk orang yang berbeda dan tergantung pada waktu dan tempat atau dikatakan sesuai dengan tujuan. Pengertian kualitas menurut Goetch dan Davis, kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, pelayanan, orang, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi apa yang diharapkan.

Dalam ISO 8402 an SNI (Standar Nasional Indonesia), pengertian kualitas adalah keseluruhan ciri dan karakteristik produk atau jasa yang kemampuannya dapat memuaskan kebutuhan, baik yang dinyatakan secara tegas maupun samar. Istilah kebutuhan diartikan sebagai spesifikasi yang tercantum dalam kontrak maupun kriteria-kriteria yang harus didefinisikan terlebih dahulu.

Scherkenbach mengatakan bahwa kualitas ditentukan oleh pelanggan, pelanggan menginginkan produk dan jasa yang sesuai dengan kebutuhan dan harapannya pada suatu tingkat harga tertentu yang menunjukkan nilai produk tersebut. Istilah kualitas memang tidak terlepas dari manajemen kualitas yang mempelajari setiap era dari manajemen operasi dari perencanaan ini produk dan fasilitas, sampai penjadwalan dan memonitor hasil. Kualitas merupakan bagian dari semua fungsi usaha yang lain (pemasaran, sumber daya manusia, keuangan dan lain-lain). Dalam kenyataan, penyelidikan kualitas adalah suatu penyebab umum yang alamiah untuk mempersatukan fungsi-fungsi usaha.

Selain itu, kualitas memerlukan suatu proses perbaikan yang terus menerus, yang dapat diukur, baik secara individual, organisasi, korporasi dan tujuan kinerja nasional. Dukungan manajemen, karyawan dan pemerintah untuk

perbaikan kualitas adalah penting bagi kemampuan berkompetisi secara efektif di pasar global. Perbaikan kualitas lebih dari suatu strategi usaha, melainkan merupakan sumber penting kebanggaan nasional. Komitmen terhadap kualitas merupakan suatu sikap yang diformulasikan dan didemonstrasikan dalam setiap lingkup kegiatan dan kehidupan, serta mempunyai karakteristik yang paling dekat dengan anggota masyarakat.

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyamndang arti relative karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Bila persyaratan atau spesifikasi akan baik. Dengan demikian, untuk menentukan kualitas diperlukan indikator. Karena spesifikasi yang merupakan indicator harus dirancang berarti kualitas secara tidak langsung merupakan hasil rancangan yang tidak tertutup kemungkinan untuk diperbaiki atau ditingkatkan.

Mutu sebenarnya tidak dapat diukur karena merupakan hal yang maya (*imaginer*) jadi bukan suatu besaran yang terukur. Oleh sebab itu, perlu dibuat indicator yang merupakan besaran yang terukur demi untuk menentukan kualitas baik produk maupun jasa. Berbagai upaya dilakukan untuk membuat indicator yang terukur dan cocok bagi masalah penentuan kualitas sedemikian rupa sehingga pembuatan produk atau pelayanan jasa dan pengontrolan kualitasnya dapat terjamin keterlaksanaannya.

## **2. Kualitas Pelayanan**

Secara umum, tingkat layanan yang tinggi yang akan menghasilkan kepuasan yang tinggi dan ulangi pembeli lebih sering. Kualitas mengatakan mengandung banyak definisi dan makna, orang yang berbeda akan

menafsirkannya berbeda, tetapi dari beberapa definisi dapat ditemukan untuk memiliki beberapa kesamaan, meskipun hanya cara pengiriman biasanya ditemukan unsur-unsur berikut:

- a. Kualitas meliputi usaha atau *superioritas* memenuhi harapan pelanggan
- b. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia proses dan lingkungan
- c. Kualitas adalah kondisi yang selalu berubah

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketetapan penyampaiannya dan mengimbangi harapan konsumen.

Kualitas pelayanan adalah totalitas karakteristik suatu konsep pelayanan yang mencakup seluruh aspek pelayanan, dan tolak ukur kualitas pelayanan itu adalah dapat memberi kepuasan kepada para pelanggan atau penerima layanan yang ditentukan.

Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima/peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu kantor. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan apa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jikajasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas, begitu juga sebaliknya.

### 3. Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain. Sedangkan pengertian pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan adalah menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain seperti tamu atau pembeli.

Menurut (Ratnasari, R., & Wicaksono, 2021) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Kemudian menurut (Tjiptono, F., & Chandra, 2022) pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apa pun, serta ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Menurut (Lupiyoadi, 2022) pelayanan adalah aktivitas ekonomi yang hasilnya bukan berupa produk fisik, melainkan nilai atau manfaat yang dirasakan oleh pelanggan melalui interaksi antara penyedia dan penerima layanan. (Hardiansyah, 2023) menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara atau lembaga publik. Menurut (Sinambela, 2022) pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai aturan pokok dan prosedur yang telah ditetapkan.

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan diberikan sebagai tindakan

seseorang untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat. Dalam artian bahwa pelayanan langsung berhadapan dengan masyarakat dengan menempatkan masyarakat sebagai sesuatu yang urgen.

*Intangibility* berarti bahwa pelayanan pada dasarnya bersifat performance dan hasil pengalaman dan bukannya objek. Kebanyakan pelayanan tidak dapat dihitung, diukur, diraba atau *dites* sebelum disampaikan untuk menjamin kualitas. Berbeda dengan barang yang dihasilkan oleh suatu pabrik yang dapat *dites* kualitasnya sebelum disampaikan pada masyarakat.

#### **a. Pengertian Pelayanan Publik**

Pengertian pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Pengertian menurut Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu :

“Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.”

Jadi dari beberapa definisi tersebut yang dimaksud pelayanan publik adalah aktivitas yang dilakukan pemerintah yang ditujukan untuk masyarakat agar memenuhi kebutuhannya yang berkaitan dengan urusan administrasi sebagai warga negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya dalam hal ini pemerintah harus dapat memenuhi kebutuhan

masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, keamanan, pendidikan dan lain-lain

#### **b. Indikator Pelayanan Publik**

Standar pelayanan publik adalah tolok ukur yang menjadi pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan penilaian kualitasnya, menjamin pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, dan terukur bagi masyarakat. SPP mencakup berbagai komponen seperti dasar hukum, persyaratan, prosedur, biaya, waktu penyelesaian, sarana, kompetensi pelaksana, serta mekanisme penanganan pengaduan. Penyusunan SPP harus bersifat partisipatif, melibatkan masyarakat dan pihak terkait, serta didasarkan pada prinsip sederhana, akuntabel, transparan, dan berkelanjutan.

Fungsi dan Tujuan Standar Pelayanan Publik adalah:

1) Pedoman Penyelenggaraan:

Memberikan panduan yang jelas bagi penyelenggara pelayanan publik dalam menjalankan tugasnya.

- a) Penilaian Kualitas: Menjadi acuan untuk mengukur dan menilai kualitas, kecepatan, kemudahan, keterjangkauan, dan keterukuran pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.
- b) Penjaminan Kepastian: Mewujudkan kepastian dalam pemberian pelayanan publik agar masyarakat memperoleh pelayanan yang berkualitas.

- c) Keterbukaan Informasi: Membuka akses informasi kepada masyarakat mengenai persyaratan, prosedur, biaya, dan jangka waktu pelayanan, sehingga masyarakat tidak bingung.
- d) Pengawasan Masyarakat: Memberdayakan masyarakat untuk mengawasi dan mengendalikan penyelenggaraan pelayanan publik.

## 2) Komponen Utama Standar Pelayanan Publik

Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan peraturan terkait, SPP mencakup:

- a) Dasar Hukum: Landasan hukum yang mendasari penyelenggaraan pelayanan publik.
- b) Persyaratan: Kebutuhan dan syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pengguna layanan.
- c) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur: Langkah-langkah dan alur pelayanan yang harus dilalui.
- d) Jangka Waktu Penyelesaian: Batas waktu maksimal yang dibutuhkan untuk menyelesaikan suatu pelayanan.
- e) Biaya/Tarif: Rincian biaya yang harus dibayar oleh pengguna layanan.
- f) Produk Pelayanan: Hasil akhir atau output dari pelayanan yang diberikan.
- g) Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas: Peralatan dan fasilitas pendukung pelayanan.
- h) Kompetensi Pelaksana: Kualifikasi dan keahlian petugas yang memberikan pelayanan.
- i) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan: Mekanisme untuk menerima dan menanggapi keluhan atau masukan dari masyarakat.

## 3) Prinsip Penyusunan Standar Pelayanan Publik .

Penyusunan SPP dilakukan dengan memperhatikan beberapa prinsip penting:

- a) Sederhana: Mudah dipahami dan diakses.
- b) Partisipatif: Melibatkan masyarakat dan pihak-pihak terkait dalam penyusunannya.
- c) Akuntabel: Bertanggung jawab atas pelaksanaan dan hasilnya.

- d) Berkelanjutan: Dilakukan secara terus-menerus dan dinamis, dapat disesuaikan dengan perkembangan kondisi.
- e) Transparan: Informasi mengenai pelayanan publik disampaikan secara terbuka kepada masyarakat.
- f) Keadilan: Memberikan pelayanan yang setara dan tidak memihak kepada semua warga negara.
- g) Inklusif: Memastikan seluruh lapisan masyarakat dapat mengakses pelayanan.
- h) Responsif: Memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna layanan.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting yang menentukan kepuasan masyarakat dan citra lembaga publik maupun swasta. Menurut berbagai ahli modern, kualitas pelayanan tidak hanya diukur dari hasil akhir pelayanan yang diterima, tetapi juga dari proses, sikap petugas, dan kemudahan akses terhadap layanan. Seiring perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks, para ahli memperbarui konsep indikator kualitas pelayanan agar lebih relevan dengan era digital.

Menurut Zeithaml- Parasuraman- Berry dalam Tjiptono dan Chandra (2022), kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama yang dikenal sebagai model SERVQUAL, yaitu

- 1) Bukti fisik (*tangibles*) mencakup penampilan fasilitas, peralatan, dan sarana komunikasi yang digunakan dalam proses pelayanan
- 2) Keandalan (*reliability*) menggambarkan kemampuan organisasi dalam memberikan layanan secara tepat waktu, akurat, dan sesuai dengan janji yang telah disampaikan.
- 3) Daya tanggap (*responsiveness*) menunjukkan kesediaan pegawai untuk membantu pengguna layanan dengan cepat.
- 4) Jaminan (*assurance*) berkaitan dengan kemampuan dan sikap sopan santun petugas dalam menumbuhkan rasa aman dan percaya dari masyarakat.

- 5) Empati (*empathy*) menekankan pentingnya perhatian pribadi kepada pelanggan, memahami kebutuhan mereka, dan memberikan pelayanan dengan sikap peduli (Tjiptono, F., & Chandra, 2022).

Sementara itu, Hardiansyah (2023) mengembangkan konsep kualitas pelayanan publik dengan menekankan aspek nilai-nilai tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Ia mengemukakan bahwa kualitas pelayanan publik dapat diukur melalui keterbukaan, akuntabilitas, kondisionalitas, partisipasi, dan kesetaraan, yaitu:

- 1) Keterbukaan berarti seluruh informasi terkait prosedur, biaya, dan waktu pelayanan harus dapat diakses oleh masyarakat.
- 2) Akuntabilitas menunjukkan bahwa penyelenggara pelayanan publik bertanggung jawab atas hasil dan mutu layanan yang diberikan
- 3) Kondisionalitas berarti pelayanan harus disesuaikan dengan kondisi dan kemampuan masyarakat penerima layanan.
- 4) Partisipatif menunjukkan perlunya melibatkan masyarakat dalam proses penyusunan dan evaluasi pelayanan.
- 5) kesetaraan berarti semua warga negara berhak memperoleh pelayanan tanpa diskriminasi (Hardiansyah, 2023).

Dalam konteks pelayanan publik berbasis digital, Ratnasari dan Wicaksono (2021) menambahkan beberapa indikator baru yang relevan dengan perkembangan teknologi informasi. Menurut mereka, kualitas pelayanan di era digital dapat diukur melalui:

- 1) Kemudahan akses menekankan pada pentingnya layanan yang dapat dijangkau oleh masyarakat melalui *platform* digital seperti aplikasi dan situs web.
- 2) Kecepatan respons menjadi indikator penting karena masyarakat modern menuntut efisiensi waktu.
- 3) Konsistensi kinerja mengacu pada upaya menjaga standar pelayanan yang sama di setiap waktu dan tempat.
- 4) Transparansi digital memastikan bahwa informasi tentang layanan tersedia secara terbuka.
- 5) Kepuasan pengguna menjadi ukuran akhir keberhasilan pelayanan (Ratnasari, R., & Wicaksono, 2021).

Selanjutnya, Sinambela (2022) menegaskan bahwa kualitas pelayanan publik dapat dinilai dari beberapa aspek utama, antara lain:

- 1) Prosedur pelayanan yang baik adalah yang jelas, sederhana, dan tidak berbelit-belit.
- 2) Waktu penyelesaian harus sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
- 3) Kedisiplinan petugas menjadi indikator penting karena berhubungan langsung dengan profesionalitas aparatur.
- 4) Sarana dan prasarana yang memadai akan mendukung kelancaran proses pelayanan.
- 5) Kompetensi petugas mencerminkan kemampuan, keterampilan, dan etika dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (Sinambela, 2022).

Menurut Lupiyoadi (2022), dalam konteks pemasaran jasa, indikator kualitas pelayanan terdiri atas:

- 1) *Reliability*, memberikan tanggapan cepat terhadap kebutuhan pelanggan
- 2) *Responsiveness*, menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan melalui kemampuan petugas
- 3) *Assurance*, serta menunjukkan kepedulian terhadap kebutuhan individu pelanggan
- 4) *Empathy*, perhatian pribadi kepada pelanggan, memahami kebutuhan mereka, dan memberikan pelayanan dengan sikap peduli
- 5) *Tangibles* seperti kebersihan fasilitas dan penampilan karyawan menjadi aspek visual yang memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan (Lupiyoadi, 2022).

### c. Pelayanan Prima

Pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah “*Service Excellent*”. Pelayanan prima secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik atau terbaik, karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan. Apabila instansi pelayanan belum memiliki standar pelayanan, maka pelayanan disebut sangat baik atau terbaik atau akan menjadi prima, manakala dapat atau mampu memuaskan pihak yang dilayankan (pelanggan). Jadi pelayanan prima dalam hal ini sesuai dengan harapan pelanggan. Tentunya agar keprimaan suatu pelayanan dapat terukur, bagi instansi pemberi pelayanan yang belum memiliki standar pelayanan, perlu membuat standar pelayanan prima sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Jika kita memperhatikan lebih cermat, proses pelayanan bukan hanya meliputi kegiatan-kegiatan pada saat pelanggan bertatap muka secara langsung dengan petugas pelayanan. Melainkan juga meliputi kegiatan-kegiatan sebelum dan sesudahnya. Sebuah pelayanan tidak akan menjadi prima jika tidak secara tuntas mencakup semuanya. Pelayanan prima adalah pelayanan paripurna. Sebelum petugas bertatap muka langsung dengan pelanggan mereka sudah harus mempersiapkan bahan atau peralatan, menyiapkan arsip pelanggan. Sesudah selesai bertatap muka dengan pelanggan, petugas masih harus berbenah, merekam data pelayanan, menyusun laporan, menyimpan arsip, mengganti peralatan, dan lain-lain.

Agar pelayanan publik ini dapat dilakukan secara prima tentu ada beberapa prinsip yang menjadi acuan antara lain:

- 1) Mengutamakan pelanggan yaitu dilakukan dengan memberikan suatu kemudahan dan kenyamanan kepada pelanggan, mengutamakan pelanggan external dari pada pelanggan internal dan mengutamakan pelanggan langsung dari pada pelanggan tidak langsung.
- 2) Sistem yang efektif yaitu pelayanan yang berlangsung dengan tertib dan lancar di mata pelanggan, meskipun sebenarnya proses pelayanan itu melibatkan beberapa unit kerja yang berbeda.
- 3) Melayani dengan hati nurani yaitu bahwa dalam melayani pelanggan sikap dan perilaku petugas haruslah baik, artinya bahwa meskipun sarana dan prasarana pelayanan sangat baik, tapi biasanya sikap dan perilaku pelayanan oleh petugas merupakan penilaian yang tidak dapat diabaikan.
- 4) Melakukan perbaikan yang berkelanjutan bahwa pelayanan yang diberikan kepada pelanggan perlu selalu berkembang dan diperbaruhi agar

sesuai dengan tuntutan kebutuhan pelanggan yang semakin tinggi dan beragam.

- 5) Memberdayakan pelanggan yaitu bahwa pelayanan yang diberikan harus dapat menjadi tambahan sumberdaya pelanggan dalam upaya menyelesaikan persoalan bagi diri sendiri.

Dengan demikian berpegang pada 5 (lima) prinsip pelayanan prima ini, maka sudah dapat dipastikan bahwa pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah tersebut tentu akan menjadi sebuah wahana untuk menciptakan peta kehidupan masyarakat yang semakin baik di masa yang akan datang.

#### **d. Unsur-unsur Pelayanan Publik**

Menurut Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) (Birokrasi., 2021), unsur pelayanan publik terdiri atas sepuluh komponen utama, yaitu:

- 1) Persyaratan,
- 2) Sistem,
- 3) Mekanisme dan prosedur,
- 4) Jangka waktu penyelesaian,
- 5) Biaya atau tarif,
- 6) Produk pelayanan,
- 7) Sarana dan prasarana,
- 8) Kompetensi pelaksana,
- 9) Pengawasan internal,
- 10) Penanganan pengaduan.

Persyaratan berkaitan dengan hal-hal yang harus dipenuhi masyarakat untuk memperoleh pelayanan tertentu. Sistem, mekanisme, dan prosedur

menjelaskan tata cara pelayanan yang harus dilakukan secara jelas dan sederhana. Jangka waktu penyelesaian menetapkan batas waktu proses pelayanan sehingga masyarakat mengetahui kepastian waktu. Biaya atau tarif pelayanan harus diumumkan secara terbuka agar masyarakat mengetahui besaran dan dasar pengenaan biayanya. Produk pelayanan merupakan hasil akhir dari proses pelayanan yang diterima masyarakat, sedangkan sarana dan prasarana menjadi penunjang utama kelancaran penyelenggaraan layanan. Kompetensi pelaksana berhubungan dengan kemampuan teknis dan etika petugas pelayanan. Pengawasan internal dilakukan untuk memastikan bahwa pelayanan sesuai dengan standar, sedangkan penanganan pengaduan memberikan ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan saran atau keluhan.

Selanjutnya,(Sinambela, 2022) menyebutkan bahwa unsur pelayanan publik meliputi:

- 1) Prosedur pelayanan,
- 2) Waktu pelayanan,
- 3) Biaya pelayanan,
- 4) Produk layanan, dan
- 5) Kemampuan petugas.

Prosedur pelayanan harus disusun dengan prinsip kemudahan, kejelasan, dan keterbukaan, agar masyarakat dapat memahami langkah-langkah yang diperlukan untuk memperoleh layanan. Waktu pelayanan harus sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Biaya pelayanan perlu disesuaikan dengan kemampuan masyarakat dan transparan dalam penggunaannya. Produk layanan harus memiliki manfaat yang nyata

dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, sedangkan kemampuan petugas meliputi aspek keterampilan, kecepatan, dan sikap sopan santun dalam melayani masyarakat.

#### **4. Pengujian Kendaraan Bermotor**

##### **a. Pengertian Pengujian Kendaraan Bermotor**

Peraturan Menteri Perhubungan No 19 Tahun 2021 Tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor bahwa Pengujian persyaratan teknis merupakan kegiatan pengujian dengan atau tanpa alat uji untuk memastikan pemenuhan terhadap ketentuan persyaratan teknis kendaraan.

Sedangkan laik jalan menurut peraturan Menteri Perhubungan No 19 Tahun 2021 Tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor bahwa pengujian laik jalan merupakan kegiatan yang di lakukan dengan cara mengukur kinerja minimal kendaraan bermotor berdasarkan ambang batas laik jalan dengan menggunakan peralatan uji. Persyaratan laik jalan meliputi :

- 1) Emisi gas buang termasuk ketebalan asap gas buang, kecuali untuk Kendaraan Bermotor Listrik baterai
- 2) Tingkat kebisingan suara klakson dan atau knalpot
- 3) Kemampuan rem utama
- 4) Kemampuan rem parker
- 5) Kincup roda depan
- 6) Kemampuan pancar dan arah sinar lampu utama
- 7) Akurasi alat penunjuk kecepatan
- 8) Kedalaman alur ban dan
- 9) Daya tembus cahaya pada kaca

Pengujian kendaraan bermotor bermaksud untuk menjamin keselamatan lalu lintas dan angkutan jalan serta mengendalikan pencemaran lingkungan yang diakibatkan kendaraan yang tidak laik jalan, maka di perlukannya penyelenggaraan pelayanan pengujian kendaraan bermotor.

#### **b. Tujuan Pengujian Kendaraan Bermotor**

Pengujian kendaraan bermotor merupakan salah satu komitmen pemerintah terhadap keamanan dan keselamatan berkendara dan pengguna jalan lainnya, sebagaimana tujuan pemerintah melakukan pengujian berkala kendaraan bermotor berdasarkan peraturan menteri perhubungan Nomor PM 133 Tahun 2021 Tentang Pengujian berkala kendaraan bermotor pada pasal 2 yaitu:

- 1) Penjaminan keselamatan secara teknis terhadap pemilik kendaraan bermotor, kereta gandeng dan kereta tempelan di jalan
- 2) Mendukung terwujudnya kelestarian lingkungan dari kemungkinan pencemaran yang di akibatkan oleh pengguna kendaraan bermotor kereta gandeng dan kereta tempelan di jalan
- 3) Memberikan pelayanan umum kepada masyarakat.

#### **C. Kerangka Pemikiran**

Berdasarkan Undang – Undang No 22 Tahun 2009 Tentang lalu lintas dan angkutan jalan, diwajibkan bagi seluruh kendaraan yang beroperasi di jalan raya harus dilakukan pengujian kendaraan bermotor. Pengujian kendaraan bermotor harus di lakukan 6 bulan sekali seperti yang tertuang dalam peraturan menteri perhubungan Nomor 19 Tahun 2021 Tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor. Tetapi pada saat ini Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan

Nomor 19 Tahun 2021 Tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor jenis kendaraan yang diwajibkan untuk melakukan uji Berkala hanya terbatas pada kendaraan penumpang umum, mobil bus, kereta gandeng, kereta tempelan dan mobil barang.

Mengingat begitu kompleksnya persoalan pelayanan, peneliti memberikan batasan masalah karena adanya keterbatasan, baik tenaga, dana dan waktu, supaya hasil penelitian lebih terfokus dan agar tidak mengambang maka permasalahan dalam penelitian ini memfokuskan pada indikator kualitas pelayanan menurut Zeithaml- Parasuraman- Berry dalam Tjiptono dan Chandra (2022), yaitu:

1. Berwujud
2. Keandalan
3. Ketanggapan
4. Jaminan
5. Empati

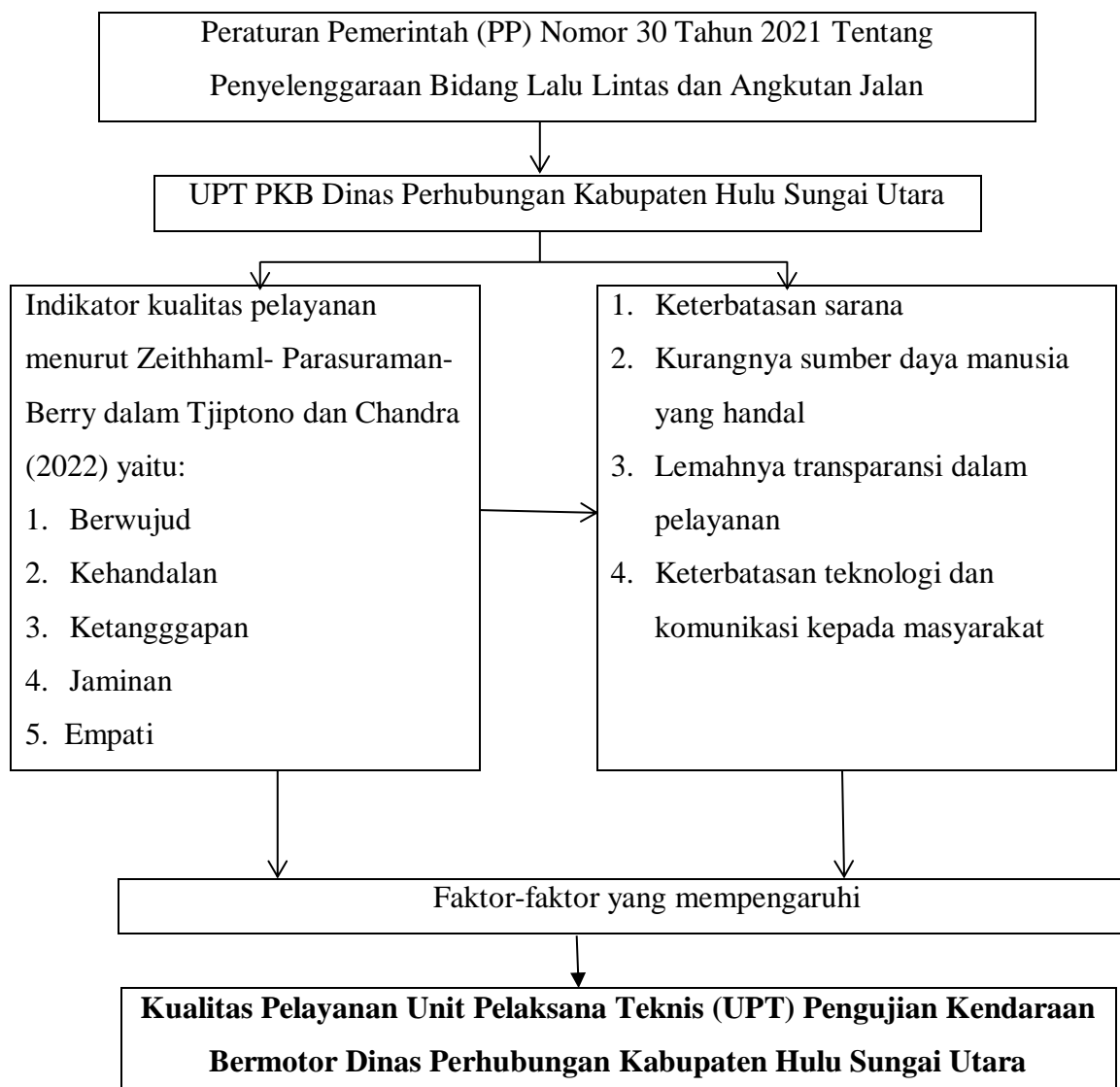
Kegiatan pelayanan yang dilakukan di atas tidak terlepas dari permasalahan yang di hadapi, sehingga peneliti akan memapari permasalahan yang ada di Unit Pelaksana Teknis pengujian kendaraan bermotor dinas perhubungan kabupaten Hulu Sungai Utara dalam pelayanan pengujian kendaraan bermotor sebagai berikut.

1. Keterbatasan sarana, contohnya Ketersediaan ruang tunggu masyarakat yang terbatas dan area parkir kendaraan yang tidak sebanding dengan jumlah pemohon uji.
2. Kurang responsif, contohnya Masyarakat yang menyampaikan kendala sering kali tidak mendapat respon cepat dan tidak ada saluran pengaduan yang efektif.

3. Lemahnya transparansi, contohnya Aturan terbaru tentang standar kelayakan kendaraan jarang disosialisasikan ke masyarakat dan pemilik kendaraan tidak mendapat informasi yang memadai untuk mempersiapkan kendaraannya.
4. Keterbatasan teknologi dan komunikasi kepada masyarakat, contohnya Belum ada aplikasi khusus untuk pelayanan pengujian.

Adapun untuk lebih jelasnya dapat dilihat dalam kerangka pemikiran yang dapat diuraikan sebagai berikut :

**Gambar 2.1**  
**Kerangka Pemikiran**



Sumber: *Peneliti, 2025*