

ABSTRAK

MUHAMMAD HALILULLAH NPM: 2022479 “KUALITAS PELAYANAN UNIT PELAKSANA TEKNIS (UPT) PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA”. Di bawah bimbingan Bapak Arif Budiman, S.Sos, M.AP sebagai Pembimbing I dan Bapak Gusti Muhammad Hidayatullah, S.Sos, M.AP sebagai Pembimbing II.

Pengujian kendaraan bermotor adalah pemeriksaan pada kondisi kendaraan yang di lakukan oleh petugas yang berwenang. Tujuan dari penelitian untuk mengetahui kualitas pelayanan UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Hulu Sungai Utara dan faktor yang mempengaruhi.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. teknik pengumpulan yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Sumber data melalui penarikan sampel secara *purposive sampling* berjumlah 12 orang. Teknik analisis data yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan, dengan menggunakan uji kredibilitas data.

Kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor pada UPT PKB belum optimal. Hasil dari penelitian tersebut: Pertama, variabel Tangible yang terdiri dari indikator sarana fisik perkantoran terkendala kurangnya sarana informasi dan teknologi, indikator komputerisasi administrasi terkendala keterbatasan teknologi dan komunikasi, indikator ruang tunggu juga masih sempit, dan indikator tempat informasi juga belum ada serta indikator sarana dan prasarana pengujian masih terbatas. Kedua, variabel Realibility yang terdiri dari indikator kemampuan menyediakan pelayanan terkendala kurangnya transparansi dalam pelayanan dan kehandalan menyediakan pelayanan terkendala oleh kurangnya tenaga profesional. Ketiga, variabel Responsiviness yang terdiri dari indikator kesanggupan membantu konsumen terkendala kurangnya sarana, indikator menyediakan pelayanan cepat dan tepat waktu sudah sesuai dan indikator tanggap dalam melayani juga sudah sesuai. Keempat, variabel Assurance (Jaminan) yang terdiri dari indikator kemampuan meyakinkan konsumen sudah memenuhi dan keramahan serta indikator SOP juga sudah memenuhi. Kelima, variabel Empathy (empati) yang terdiri dari indikator sikap tegas tetapi penuh perhatian juga sudah sesuai dan sopan santun petugas juga sudah memenuhi. Faktor-faktor yang mempengaruhi yaitu terdiri dari Pertama, faktor pendukung yaitu sikap petugas yang semaksimal mungkin dalam menyediakan pelayanan, sikap petugas yang ramah dan menjalankan SOP dengan baik dan regulasi dan payung hukum yang kuat. Kedua, faktor penghambat yaitu kapasitas ruangan terbatas dan belum memadai, urangnya jumlah tenaga penguji yang mempunyai kualifikasi khusus dikarenakan ketidaksesuaian administrasi, proses pelaporan masih manual dan belum adanya inovasi digital menyangkut informasi pengujian kendaraan bermotor.

Disarankan kepada UPT Pengujian Kendaraan Bermotor (UPT PKB) perlu serta melakukan pemeliharaan rutin terhadap fasilitas dan peralatan pengujian yang ada agar tetap layak digunakan, melakukan pembinaan kompetensi secara berkala dan menyarankan agar prosedur pelayanan, biaya pengujian, serta alur proses pelayanan disampaikan secara terbuka dan jelas kepada masyarakat.

ABSTRACT

MUHAMMAD HALILULLAH NPM: 2022479 "SERVICE QUALITY OF THE TECHNICAL IMPLEMENTATION UNIT (UPT) FOR MOTOR VEHICLE TESTING OF THE HULU SUNGAI UTARA REGENCY TRANSPORTATION DEPARTMENT." Under the guidance of **Mr. Arif Budiman, S.Sos, M.AP** as Supervisor I and **Mr. Gusti Muhammad Hidayatullah, S.Sos, M.AP** as Supervisor II.

Motor vehicle testing is an inspection of vehicle conditions carried out by authorized officers. This study aims to determine the quality of services at the Motor Vehicle Testing Unit (UPT Pengujian Kendaraan Bermotor) of the Transportation Office of Hulu Sungai Utara Regency and the factors influencing it.

This research uses a descriptive qualitative method. Data collection techniques include observation, interviews, and documentation. Data sources were obtained through purposive sampling involving 12 informants. Data analysis techniques consist of data reduction, data presentation, and conclusion drawing, supported by data credibility testing.

The quality of motor vehicle testing services at the UPT PKB has not yet been optimal. The research findings are as follows. First, the Tangible variable, which includes indicators of physical office facilities, is constrained by the lack of information and technology facilities; administrative computerization is limited due to inadequate technology and communication; the waiting room is still narrow; information counters are not yet available; and testing facilities and infrastructure remain limited. Second, the Reliability variable shows that the ability to provide services is hindered by a lack of transparency, while service reliability is constrained by the shortage of professional personnel. Third, the Responsiveness variable indicates that the willingness to assist consumers is limited by inadequate facilities; however, the indicators of providing fast and timely services and responsiveness in service delivery have met expectations. Fourth, the Assurance variable demonstrates that the ability to assure consumers, friendliness, and compliance with Standard Operating Procedures (SOPs) have been fulfilled. Fifth, the Empathy variable shows that officers' firm yet caring attitude and their politeness in service delivery have also met the required standards. The factors influencing service quality consist of supporting and inhibiting factors. The supporting factors include officers' maximum effort in providing services, friendly attitudes, proper implementation of SOPs, and strong regulations and legal frameworks. Meanwhile, the inhibiting factors include limited and inadequate room capacity, a shortage of testing personnel with specific qualifications due to administrative mismatches, manual reporting processes, and the absence of digital innovation related to motor vehicle testing information.

It is recommended that the Motor Vehicle Testing Unit (UPT PKB) strengthen the existing supporting factors, and that drivers also contribute to improving service quality by complying with testing regulations, adhering to periodic testing schedules, and providing constructive feedback on the services received.