

**ANALISIS PELAYANAN PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR
DALAM UPAYA MEWUJUDKAN PELAYANAN PRIMA PADA DINAS
PERHUBUNGAN**

Rizky Rahmatuloh

Program Studi Administrasi Negara,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
rizkyrahmat005@gmail.com;

Dida Rahmadanik

Program Studi Administrasi Negara,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
didarahma@untag-sby.ac.id;

Rachmawati Novaria

Program Studi Administrasi Negara,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
nova@untag-sby.ac.id;

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah mendeskripsikan dan menganalisis pelayanan pengujian kendaraan bermotor dalam upaya mewujudkan pelayanan prima pada Dinas Perhubungan Kota Surabaya. Pelaksanaan kegiatan penelitian ini dilakukan di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Wiyung Dinas Perhubungan Kota Surabaya. Adapun teknik pengambilan data ini diperoleh dengan cara observasi dan wawancara turun ke lapangan. Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini bahwa dalam mewujudkan pelayanan prima, UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Wiyung Dinas Perhubungan Kota Surabaya telah menunjukkan *Ability* (Kemampuan) yang sepenuhnya belum maksimal tetapi sebenarnya dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik, dikarenakan terdapat salah satu pegawai yang tidak memberikan informasi secara lebih lanjut kepada masyarakat manakala terdapat berkas pengajuan yang ditolak karena ada berkas yang belum dilengkapi. Selain itu masyarakat yang sama juga menganggap bahwa pelayanan disana masih kurang efisien ketika antriannya bertambah panjang. Dari *Attitude* (Sikap) pegawai dalam memberikan pelayanan sudah sangat baik. Dari *Appearance* (Penampilan) pegawai sebenarnya sudah cukup baik dari segi penampilan dikarenakan telah memenuhi SOP yang berlaku dari dinas dan sudah diatur dalam Peraturan Walikota Nomor 1 Tahun 2021 Tentang Pakaian Dinas Aparatur Sipil Negara Di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya. Selanjutnya *Attention* (Pehatian) pelayanan yang didapatkan masyarakat pengguna layanan sudah baik dan sesuai. Dari *Action* (Tindakan) pegawai sudah menunjukkan tindakan sangat baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dan *Accountability* (Tanggungjawab) pegawai sudah cukup baik dalam menjalankan

kewajiban memberikan pelayanan, hal ini dibuktikan ketika melaksanakan tugas pekerjaannya berdasarkan aturan yang berlaku dan mengedepankan inovasi-inovasi yang lebih membantu masyarakat.

Kata kunci: *Pelayanan, Pengujian Kendaraan Bermotor, Pelayanan Prima*

A. PENDAHULUAN

Sistem pemerintahan saat ini mulai menciptakan pelayanan publik prima dalam melakukan penyelenggaraan kebutuhan dasar bagi setiap warga Negara atas keperluan barang publik, jasa publik, serta pelayanan administratif. Pemerintah sudah membentuk Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik sebagai dasar hukum yang sah, sekaligus memberikan kejelasan mengenai pengaturan dan mekanisme pelayanan publik. Dari uraian dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 diatas, menegaskan bahwa sebuah lembaga pemerintahan memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat. Ada tiga alasan mengapa pelayanan publik menjadi salah satu hal terpenting dalam mengembangkan suatu pemerintahan yang lebih inovatif dengan menerapkan good governance yaitu, a) Sebagai ranah yang dijadikan pemerintah dalam melakukan interaksi, pelayanan publik telah mengalami suatu keberhasilan untuk mendorong tingginya dukungan dari masyarakat; b) Sebagai ranah yang menjadikan aspek clean and good governance dapat diaplikasikan secara mudah; c) Dengan semua unsur governance pelayanan publik banyak melibatkan pemerintah, masyarakat, dan mekanisme pasar (Maryam, 2016).

Guna memenuhi kebutuhan masyarakat, instansi pemerintah mengusahakan untuk dapat memberi pelayanan yang memuaskan. Apabila kebutuhan tersebut dapat terpenuhi, maka tercapainya pelayanan prima dapat terwujud. Dimana pelayanan yang prima merupakan suatu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat/pelanggan yang sesuai dengan standar pelayanan cepat, ramah, akurat, tepat serta mendapatkan kesan positif dari berbagai sudut pandang (Laksmi Wahyu Kurniasih, 2016). Pemberian pelayanan prima adalah salah satu bentuk usaha untuk mencapai loyalitas pelanggan atau masyarakat. Berdasarkan hal tersebut pihak penyedia jasa dapat menggunakan pedoman pada faktor pelayanan prima (service excellence) seperti yang dimuat dalam (Barata, 2003) dimana faktor pelayanan prima terdiri dari kemampuan (ability), penampilan (appearance), perhatian (attention), tindakan (action), tanggung jawab (accountability) dan sikap (attitude).

Menurut pendapat (Lena Satlita, 2003) menjelaskan bahwa pelayanan prima yang baru bisa dikatakan tercapai apabila setiap instansi pemerintah berkomitmen terhadap falsafah kepuasan para pelanggan atau masyarakat, memperhatikan kepentingan kebutuhan pelayanan masyarakat, serta memberikan apresiasi penghargaan kepada pegawai yang telah memuaskan masyarakat atas pelayanannya. Setiap instansi pemerintahan wajib mengaplikasikan pelayanan prima sebagai upaya untuk meningkatkan pelayanan yang ada sehingga dapat memenuhi tuntutan masyarakat yang kian meningkat. Selain itu, pelayanan prima juga sangat dibutuhkan dalam membangun kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Salah satu bentuk pelayanan publik yang diberikan pemerintah

tersebut adalah pengujian kendaraan bermotor. Melalui Peraturan Pengujian Kendaraan Bermotor yang terdapat dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 33 Tahun 2018 tentang pengujian tipe kendaraan bermotor yaitu dilakukan uji fisik kendaraan bermotor sebagai upaya memeriksa secara teknis dan melihat kondisi kendaraan tidak lain kategori angkutan barang ataupun angkutan penumpang yang beroperasi di jalan.

Pelayanan pengujian kendaraan bermotor itu sendiri adalah suatu kegiatan pemberian layanan di bidang lalu lintas keselamatan jalan raya dengan mengecek dan menguji kendaraan bermotor dan melestarikan atau mengurangi pencemaran lingkungan terlebih lagi polusi udara akibat gas emisi penggunaan kendaraan bermotor serta membantu mewujudkan kendaraan yang layak dioperasikan. Tujuan dari pelaksanaan pengujian kendaraan bermotor atau disebut uji kir adalah memastikan bahwa kendaraan bermotor yang dioperasikan pada saat di jalan raya telah memenuhi persyaratan teknis layak jalan serta tidak menimbulkan pencemaran lingkungan bahkan polusi udara sehingga dapat menciptakan transportasi darat yang tertib. Pengujian kendaraan bermotor sangat penting dilakukan karena penyebab utama kecelakaan di jalan adalah masalah teknis kendaraan misalnya saja rem blong akibat beban terlalu overload dan kecepatan laju tidak dapat terkontrol sehingga seluruh kendaraan bermotor yang beroperasi di jalan raya harus wajib memenuhi persyaratan teknis tersebut dengan memprioritaskan keselamatan (Prawibowo, 2017).

UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Surabaya secara teknis melakukan uji kelayakan kendaraan umum berukuran kecil di Kota Surabaya yang meliputi kendaraan umum, angkutan penumpang serta sepeda motor. Hal ini mengarah pada tujuan untuk memelihara dan menjaga kendaraan agar tidak mengalami kekurangan teknis sedikitpun apalagi menimbulkan bahaya bagi penumpang, lingkungan dan lalu lintas. Pentingnya pelaksanaan pelayanan prima menuntut UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Surabaya sebagai institusi pelayanan publik harus untuk memperhatikan standar pelayanan dalam menjalankan kegiatan operasionalnya. Beberapa prinsip yang dapat dijadikan sebagai standar pelayanan antara lain sederhana, partisipatif, akuntabel, berkelanjutan, transparansi dan keadilan. Prinsip inilah yang nantinya mengantarkan ke arah pelayanan jauh lebih optimal dan terbaik demi memberantas hambatan yang dapat mempengaruhi pelayanannya.

Berdasarkan hal tersebut terkait pelaksanaan pelayanan prima UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Surabaya masih ditemukan beberapa kendala. Diantaranya saat antrian pengambilan hasil uji kendaraan pada UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Surabaya terjadi keterlambatan waktu pelayanan. Waktu operasional pelayanan yang kurang efisien, menyebabkan masyarakat harus menunggu lebih lama, dimana seharusnya seorang penerima jasa membutuhkan ketepatan waktu yang terjamin. Minimnya informasi terkait prosedur serta jadwal pelayanan yang diberikan pegawai juga mengakibatkan masyarakat sulit memahami dengan mudah. Selanjutnya persoalan kedisiplinan SDM masih menjadi perhatian khusus dikarenakan masyarakat pengguna jasa menemukan salah satu pegawai bermain ponsel pada saat melayani. Adapun permasalahan lainnya yakni masih

terdapatnya pungli antara pegawai dengan calo untuk memperoleh keuntungan pribadi. Beranjak dari hal tersebut sebaiknya pihak UPTD harus melakukan evaluasi perihal pelayanan pengujian kendaraan bermotor yang mana dapat mendukung perbaikan sistem administrasi dan manajemen waktu yang diberlakukan. Selain itu, pihak UPTD juga perlu mempertimbangkan pelaksanaan pelatihan bagi para pegawai dengan tujuan meningkatkan kualitas SDM yang dimiliki sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih baik lagi.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan

Pelayanan merupakan aktivitas yang dilakukan oleh individu atau sekelompok di dalam sebuah organisasi, instansi pemerintah, serta lembaga-lembaga negara dengan memenuhi kebutuhan masyarakat. Dapat dikatakan bahwa penyelenggaraan pemerintahan tidak dapat terlepas dari pelayanan. Pelayanan pada dasarnya usaha memberikan layanan kepada seluruh warga Negara dan masyarakat serta memfasilitasi secara baik sesuai apa yang diharapkan. Menurut (Sinambela, 2006) pelayanan adalah sebuah urutan kegiatan yang terjadi di dalam suatu interaksi secara langsung antara seseorang dengan orang lain secara kontak fisik serta menyediakan kepuasan masyarakat sesuai apa yang dibutuhkan.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan hal yang tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan masyarakat bernegara. Pelayanan merupakan suatu bentuk usaha yang dilakukan oleh pemerintah dalam mewadahi kebutuhan dasar bagi setiap warga negara Indonesia. Pelayanan publik sebagai indikator penting dalam suatu kinerja pemerintah baik di tingkat daerah maupun pusat. Menurut Wasistiono dalam (Hardiyansyah, 2011) pelayanan publik adalah pemberin jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat.

Standar Pelayanan Publik

Setiap instansi pemerintah maupun organisasi harus memiliki sebuah acuan berupa standar pelayanan dan disebarluaskan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan tolak ukur yang digunakan sebagai panduan penyelenggaraan pelayanan dan dibuat penilaian kualitas pelayanan serta janji penyelenggara tersebut kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Adapun tujuan penyusunan standar pelayanan publik yaitu memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan, memuaskan masyarakat, dan memberikan pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhannya.

Pelayanan Prima

Sebuah program pelayanan khususnya di instansi pemerintah bertitik pada konsep kepedulian kepada penerima jasa atau masyarakat. Hingga saat ini pelayanan telah menjadi salah satu alat utama dalam menarik perhatian pelanggan. Kepedulian terhadap pelanggan kaitannya erat dalam pengaruh suatu pola layanan terbaik yang disebut dengan pelayanan prima. Pada hakikatnya pelayanan prima bertolak ukur pada usaha penyelenggara pelayanan publik ketika memberikan

layanan terbaiknya sebagai bentuk perhatian. Sederhananya, pelayanan prima (service excellence) adalah pelayanan yang sudah memenuhi standar kualitas pelayanan dan sesuai harapan yang diinginkan (Hidayat & Basit, 2018). Dalam pendapat lain, menurut Daryanto dan Setyobudi dalam (Silvia, 2018) pelayanan prima merupakan pelayanan yang terbaik yang diberikan instansi pemerintah dengan tujuan pemenuhan kebutuhan atau harapan pelanggan atau masyarakat baik dari dalam maupun di luar instansi tersebut.

Konsep Pelayanan Prima

Keberhasilan dalam pelaksanaan pelayanan prima tidak terlepas dari konsep yang mendasarinya. Menurut (Barata, 2003) pola pelayanan prima berdasarkan konsep A6 yaitu:

1. *Ability* (Kemampuan) adalah keterampilan dan pengetahuan tertentu yang umum diperlukan dalam menunjang program layanan prima meliputi kemampuan di bidang kerja, melaksanakan komunikasi yang baik, mengembangkan motivasi serta melakukan public relations sebagai instrumen dalam membina hubungan antar organisasi.
2. *Attitude* (Sikap), adalah bentuk perilaku yang harus terus ditampakkan ketika berhadapan langsung sama pelanggan atau masyarakat yang sedang menerima pelayanan, karena dengan itu sudah menjadi bagian dari upaya dalam mewujudkan pelayanan publik yang prima.
3. *Appearance* (Penampilan), adalah penampilan seseorang saat melakukan kegiatan pelayanan baik yang bersifat fisik saja maupun fisik dan non fisik dengan mampu merefleksikan kepercayaan diri terhadap pihak lain.
4. *Attention* (Perhatian), adalah rasa kepedulian penuh kepada pelanggan atau masyarakat yang berkaitan dengan perhatian kebutuhan dan pemahaman atas saran atau kritiknya ketika sudah menerima pelayanan publik.
5. *Action* (Tindakan) adalah kegiatan yang konkret dan harus dipertanggungjawabkan saat memberikan pelayanan kepada pelanggan atau masyarakat.
6. *Accountability* (Tanggungjawab) adalah bentuk sikap sebagai wujud kepedulian untuk meminimalisir kerugian atau ketidakpuasan pelanggan dan masyarakat.

C. METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam kegiatan penelitian ini adalah dengan menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Arikunto yang dikutip dalam (Bernard, 2018) penelitian deskriptif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui keadaan dan kondisi yang mana hasilnya dijelaskan dalam bentuk laporan penelitian.

Fokus Penelitian

Didalam penelitian itu harus menetakan fokus penelitian yang menjadi bagian paling penting. Fokus penelitian kali ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan pelayanan pengujian kendaraan bermotor dalam upaya mewujudkan pelayanan prima pada Dinas Perhubungan Kota Surabaya dengan menggunakan faktor pola A6 Standar Pelayanan Prima menurut (Barata, 2003), yaitu Ability

(Kemampuan), Attitude (Sikap), Appearance (Penampilan), Attention (Perhatian), Action (Tindakan) dan Accountability (Tanggungjawab)

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Wiyung Dinas Perhubungan Kota Surabaya yang beralamatkan di Jl. Raya Menganti Wiyung, Kec. Wiyung, Kota Surabaya. Pemilihan lokasi tersebut dikarenakan suatu pertimbangan yakni terdapat beberapa permasalahan di dalam pelayanan pengujian kendaraan bermotor antara lain kurangnya profesionalitas pegawai, kegiatan operasional yang tidak berjalan secara efektif dan efisien hingga prosedur yang sulit dipahami dan terlalu berbelit-belit sehingga ditemukan masyarakat serta untuk mengetahui etika dalam pemberian pelayanan.

Sumber Data

Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2015). Sumber data ini diambil secara langsung berdasarkan kondisi asli lapangan, kemudian dicatat. Data primer digunakan untuk mendukung pemecahan masalah yang ada. Sumber data primer dalam penyusunan Skripsi ini diperoleh melalui wawancara kepada beberapa pegawai pada UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Wiyung serta penerima jasa pelayanan pengujian kendaraan bermotor.

Sugiyono mengatakan dalam bukunya, bahwa sumber data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen (Sugiyono, 2015). Data ini digunakan untuk menunjang penelitian dalam penyusunan Skripsi yang diperoleh dari sumber yang telah tersedia. Data sekunder yang penulis gunakan diperoleh dari buku, jurnal dan literatur lain yang berkaitan dengan topik permasalahan.

Teknik Pengumpulan Data

Data-data yang dikumpulkan akan di observasi lebih lanjut oleh peneliti. Dalam melakukan pengumpulan data di penelitian ini, untuk melakukan kelengkapan dan validitas data. Maka peneliti menggunakan teknik sebagai berikut:

Pengumpulan data yang dilakukan di dalam penelitian ini yaitu Wawancara yang merupakan kegiatan untuk bertukar informasi yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yakni antara pewawancara dan narasumber. Selanjutnya kegiatan observasi yang dilakukan untuk memperoleh data sebanyak-banyaknya, sesuai dengan unit analisis dari penelitiannya, serta fenomena yang akan diamatinya dengan cara masuk ke lapangan tempat seluruh fenomena yang sesuai dengan fokus penelitiannya itu terjadi (Rosyada, 2020), dalam hal ini peneliti pilih di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Wiyung Dinas Perhubungan Kota Surabaya. Dan terakhir Hasil dari metode dokumentasi ini merupakan pelengkap data yang diperoleh dari wawancara dan juga observasi (Sugiyono, 2015).

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data deskriptif kualitatif dengan cara analisis pernyataan dari hasil wawancara dari informan dan analisis konteks dari telaah pustaka. Saat melakukan analisis data, peneliti mengacu pada tahapan sebagaimana dijelaskan

oleh Miles dan Huberman dalam (Sugiyono, 2017) yang terdiri dari sebagai berikut:

Reduksi data berarti memilih hal-hal pokok, meringkas informasi yang didapatkan, dicari tema dan polanya sehingga nantinya data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas serta mempermudah peneliti untuk mengumpulkan data selanjutnya dan mencari data yang diperlukan kembali di bagian pelayanan pengujian kendaraan bermotor.

Penyajian data yang sering digunakan dalam penelitian kualitatif adalah menggunakan teks yang bersifat naratif.

Selanjutnya langkah ketiga dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan. Kesimpulan yang dimaksud mencari arti pola-pola penjelasan, konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat dan proposisi.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengujian kendaraan bermotor atau Uji Kir merupakan suatu rangkaian kegiatan dalam menguji dan memeriksa bagian-bagian kendaraan bermotor dan juga kendaraan khusus guna memenuhi persyaratan teknis layak pakai (Miharja, 2019). Pelayanan pengujian kendaraan bermotor adalah salah satu sektor pelayanan publik yang bergerak pada keselamatan kendaraan dengan tujuan menunjang kelancaran mobilitas masyarakat. Menurut pendapat (Mutia, 2021) mengemukakan bahwa pelayanan pengujian kendaraan bermotor merupakan suatu pemeriksaan kondisi kendaraan yang dilakukan oleh penguji dan melengkapi beberapa prosedur misalnya persyaratan layak jalan atau tidak, termasuk kelengkapan administrasi surat-surat kendaraan bermotor yang menjadi kewenangan dari Dinas Perhubungan. Pada poin kali ini peneliti akan menguraikan terkait data dari hasil wawancara penelitian yang sudah dilakukan berdasarkan permasalahan yang sedang diteliti. Wawancara tersebut dilakukan untuk mengetahui penerapan pelayanan prima di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Wiyung pada Dinas Perhubungan Kota Surabaya maka dapat ditinjau menggunakan teori (Barata, 2003). Adapun indikator pelayanan prima yang terdiri dari 6 faktor yaitu:

Ability (Kemampuan)

Suatu keterampilan/kemampuan merupakan bagian penunjang pelaksanaan pelayanan prima sehingga harus dimiliki oleh seorang penyelenggara pelayanan. Bentuk dari kemampuan tersebut dapat dinilai dari ketanggapan sumber daya yang dimiliki dalam memberikan pelayanan. Pelayanan pengujian kendaraan bermotor di kantor UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Wiyung Dinas Perhubungan Kota Surabaya sepenuhnya telah memenuhi faktor Ability (Kemampuan) dalam menerapkan pelayanan prima hal ini meliputi: penguasaan penjelasan terkait prosedur pelayanan serta syarat administrasi bagi masyarakat pengguna baru atau lama oleh pegawai pelayanan pengujian kendaraan bermotor dalam memberikan layanan. Selanjutnya pegawai juga menguasai alat uji yang nantinya digunakan dalam pelayanan pengujian kendaraan bermotor yang masuk di gedung bahkan terbilang pelayanannya sangat cepat, akurat, dan transparansi. Tetapi sebagian masyarakat pengguna menganggap masih belum sepenuhnya memenuhi faktor tersebut, dalam hal ini masyarakat menemukan adanya pegawai

yang menolak permohonan pelayanan pengujian kendaraan bermotor karena masih terdapat kekurangan dalam berkas persyaratan. Menurutnya dari segi kemampuan memang sudah cukup baik cuma sarannya lebih ditingkatkan lagi buat kedepannya terlebih lagi pada bagian administrasi pelayanan UPTD (Unit Pelaksana Teknis Daerah) Pengujian kendaraan Bermotor.

Attitude (Sikap)

Sikap merupakan bagian penting yang dapat mempengaruhi kesan pertama hingga kepuasan penerima jasa. Seorang petugas pelayanan harus mampu memberikan pelayanan dengan sepenuh hati. Melalui sikap yang diberikan petugas pelayanan, masyarakat dapat menilai secara langsung seperti apa pelayanan yang diberikan. Disebutkan bahwa pegawai UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Wiyung Dinas Perhubungan Kota Surabaya sudah sepenuhnya telah memenuhi faktor Attitude (Sikap) dalam menerapkan pelayanan prima hal ini meliputi, menunjukkan sikap disiplin, ramah dan sigap menanggapi masyarakat pengguna jasa serta siap mendapatkan kritik atau saran yang bersifat membangun motivasi agar terus meningkatkan kualitas pelayanan dalam jangka waktu panjang. Maka dari itu dapat diketahui bahwa pegawai bagian pelayanan pengujian kendaraan bermotor khususnya bagian loket administrasi sudah bersikap tanggap terhadap keinginan masyarakat pengguna layanan dan merasa puas.

Appearance (Penampilan)

Hal utama yang pertama kali dapat diamati secara jelas pada diri setiap orang adalah penampilan. Penampilan merupakan segala sesuatu yang terlihat jelas secara fisik pada diri manusia. Oleh karenanya penampilan memiliki peran penting untuk menciptakan sebuah kesan utama yang bersifat positif. Sebagian besar orang akan cenderung memperhatikan penampilannya di setiapwaktu dan tempat, terutama yang memiliki profesi pada bidang jasa pelayanan. Jika dilihat dari segi Appearance (Penampilan) staff atau pegawai di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Wiyung Dinas Perhubungan Kota Surabaya sebenarnya sudah memberikan standar penampilan yang sangat baik sesuai dengan Perwali Kota Surabaya Nomor 1 Tahun 2021 Tentang Pakaian Dinas Aparatur Sipil Negara Di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya dan telah menunjukkan secara rapi, bersih, dan rajin. Akan tetapi, masih ditemukan oknum yang kurang memperhatikan penampilan ketika melakukan pelayanan.

Attention (Perhatian)

Sebuah ketulusan dalam melayani dapat dinilai dari sikap perhatian yang diberikan seorang staff pelayanan. Perhatian merupakan rasa kepedulian terhadap masyarakat yang berkaitan dengan kebutuhannya. Jika dilihat dari segi Attention (Perhatian) seluruh staff atau pegawai UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Wiyung Dinas Perhubungan Kota Surabaya khususnya bidang pelayanan sudah memberikan bentuk perhatian kepada masyarakat pengguna layanan dengan baik dan sesuai dengan apa yang diharapkan.

Action (Tindakan)

Tindakan yang dilakukan dalam setiap profesi adalah segala kegiatan yang dapat dipertanggungjawabkan. Seorang pengguna jasa lebih menyukai pelayanan yang cepat tanggap. Dengan begitu kebutuhannya pun akan lebih cepat terpenuhi. Mengingat banyaknya pengguna jasa, hal tersebut akan mendukung terciptanya

waktu yang lebih efisien, baik bagi masyarakat sebagai pengguna jasa maupun staff pelayanan. Jika dilihat dari segi Action (Tindakan) staff atau pegawai UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Wiyung Dinas Perhubungan Kota Surabaya khususnya bagian pelayanan sudah memberikan tindakan sesuai dengan keperluan masyarakat dan sangat baik dari segi tindakan misalnya saja menyelesaikan berbagai keluhan dan menegaskan informasi terkait berkas kelengkapan administrasi.

Accountability (Tanggungjawab)

Tanggungjawab adalah kunci utama dalam setiap tindakan yang dilakukan. Suatu tanggungjawab dapat meminimalisir terjadinya hambatan atau kesalahan dalam kegiatan operasional. Segala kegiatan yang dilakukan oleh para staff harus berpegang teguh kepada SOP yang diberlakukan. Jika dilihat dari segi Accountability (Tanggungjawab) staff atau pegawai UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Wiyung Dinas Perhubungan Kota Surabaya sudah cukup baik dalam memberikan tanggungjawabnya pada saat melaksanakan pelayanan dengan dibuktikan segala pekerjaan dilakukan berdasarkan aturan yang berlaku dan mengedepankan inovasi-inovasi yang lebih membantu masyarakat, akan tetapi masih terdapat masalah banyaknya calo yang bekerja sama dengan beberapa pegawai demi keuntungan pribadinya.

E. KESIMPULAN

Ability (Kemampuan) sebenarnya sudah cukup baik dan maksimal cuman masih belum sepenuhnya dikatakan termasuk faktor pelayanan prima dengan baik yang mana meliputi: terdapat salah satu pegawai yang tidak memberikan informasi secara lebih lanjut kepada masyarakat manakala terdapat berkas pengajuan yang ditolak karena ada berkas yang belum dilengkapi. Selain itu masyarakat yang sama juga menganggap bahwa pelayanan disana masih kurang efisien ketika antriannya bertambah panjang.

Attitude (Sikap) staff atau pegawai dalam melakukan pelayanan pengujian kendaraan bermotor sudah sangat baik sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat pengguna layanan, mampu memberikan sikap yang ramah, sopan, komitmen, tanggap dan merespon dengan baik ketika menyediakan pelayanan sehingga dapat dirasa telah dijalankan dengan maksimum

Appearance (Penampilan) staff atau pegawai sebenarnya sudah cukup baik dari segi penampilan dikarenakan telah memenuhi SOP yang berlaku dari dinas dan sudah diatur dalam Peraturan Walikota Nomor 1 Tahun 2021 Tentang Pakaian Dinas Aparatur Sipil Negara Di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya serta ditentukan dalam Peraturan Menteri Republik Indonesia Nomor PM 156 Tahun 2016 Tentang Kompetensi Penguji Berkala Kendaraan Bermotor di bagian lampiran 1, akan tetapi masih terdapat beberapa oknum pegawai yang tidak mentaati misalnya saja ketika jam operasional pelayanan berlangsung mengenakan alas sandal pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Attention (Perhatian) pelayanan yang dirasakan masyarakat terkait perhatian yang diberikan staff atau pegawai UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Wiyung Dinas Perhubungan Kota Surabaya sudah sangat baik dan sesuai dengan keinginan masyarakat pengguna layanan, hal ini dengan memperhatikan setiap

kebutuhan masyarakat pada saat mengajukan berkas administrasi pelayanan pengujian kendaraan bermotor dan membantu sesuai SOP yang berlaku serta selalu memperhatikan sarana dan prasarana penunjang pelayanan.

Action (Tindakan) bahwa staff atau pegawai sudah menunjukkan tindakan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan dibuktikan adanya mampu menyelesaikan keluhan atau hambatan masyarakat pengguna layanan saat melakukan pengujian kendaraan bermotor sehingga sangat baik jika dilihat dari tindakan yang dilakukannya dan memenuhi faktor pola A6 dalam mewujudkan pelayanan prima.

Accountability (Tanggungjawab) dari segi tanggungjawab seluruh staff atau pegawai UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Wiyung Dinas Perhubungan Kota Surabaya dalam memberikan pelayanan dirasa sudah cukup baik, hal ini dibuktikan ketika melaksanakan tugas pekerjaannya berdasarkan aturan yang berlaku dan mengedepankan inovasi-inovasi yang lebih membantu masyarakat, akan tetapi masih terdapat masalah banyaknya calo yang bekerja sama dengan beberapa pegawai demi keuntungan pribadinya.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Majid, S. (2011). *Customer Service dalam Bisnis Jasa Transportasi*. PT Raja Grafindo Persada.
- Amalia, A. R., Razak, A. R., & Taufik, A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Pangkep. 3(April).
- Aprilia, C. (2020). *PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU*.
- Barata, A. A. (2003). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. PT Elex Media Komputindo.
- Basyar, M. R., & Puspaningtyas, A. (2022). Collaborative governance in CSR management program for slum area rehabilitation. *Publisia: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 7(1), 53–65. <https://doi.org/10.26905/pjiap.v7i1.7480>
- Bernard. (2018). Analisis Kemampuan Pemecahan Masalah Matematis Siswa SMP Kelas IX pada Materi Bangun Datar. *Journal of Mathematics Education*, 77–83.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik; Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Rosyada, D. (2020). *Penelitian Kualitatif Untuk Ilmu Pendidikan*. Kencana.
- Sugiyono*. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. (2009).