

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA LAYANAN DI UNIT PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR
(PKB) DINAS PERHUBUNGAN KOTA BANDAR LAMPUNG**

(Skripsi)

Oleh:

SETIYA WATI

NPM 2116041048



FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK

UNIVERSITAS LAMPUNG

BANDAR LAMPUNG

2025

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA LAYANAN DI UNIT PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR
(PKB) DINAS PERHUBUNGAN KOTA BANDAR LAMPUNG**

Oleh

SETIYA WATI

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar

SARJANA ADMINISTRASI NEGARA

Pada

Jurusan Ilmu Administrasi Negara

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2025**

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN DI UNIT PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR (PKB) DINAS PERHUBUNGAN KOTA BANDAR LAMPUNG

OLEH

SETIYA WATI

Masalah dalam penelitian ini adalah adanya ketimpangan antara jumlah kendaraan yang ada di Kota Bandar Lampung dengan kendaraan yang sudah melakukan uji KIR, disebabkan kurang optimalnya pelayanan yang memengaruhi tingkat kepuasan pengguna, sehingga berdampak langsung pada partisipasi mereka dalam melakukan uji berkala. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna layanan di Unit Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner terhadap 282 responden. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang diukur melalui tiga dimensi: kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik, dan kualitas hasil, berdasarkan teori Brady dan Cronin (2001). Variabel dependen adalah kepuasan layanan, yang diukur berdasarkan sembilan indikator menurut Permenpan Nomor 14 Tahun 2017. Hasil analisis regresi linier sederhana menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan, terutama dalam hal sikap petugas, fasilitas pendukung, dan hasil layanan, dapat meningkatkan kepuasan pengguna. Penelitian ini memberikan implikasi penting bagi optimalisasi pelayanan publik di sektor transportasi guna meningkatkan keselamatan dan kepatuhan masyarakat terhadap uji berkala kendaraan.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan pengguna, pengujian kendaraan, pelayanan publik, Unit PKB

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON USER SATISFACTION AT THE MOTOR VEHICLE TESTING UNIT (PKB) OF THE TRANSPORTATION DEPARTMENT OF BANDAR LAMPUNG CITY

BY

SETIYA WATI

This study addresses the gap between the number of vehicles in Bandar Lampung City and those that have undergone KIR (roadworthiness) testing, which is partly attributed to suboptimal service quality affecting user satisfaction. This condition has a direct impact on user participation in periodic vehicle inspections. The purpose of this study is to examine the effect of service quality on user satisfaction at the Motor Vehicle Testing Unit (PKB) of the Transportation Department of Bandar Lampung City. A quantitative approach was employed, using a questionnaire distributed to 282 respondents. The independent variable in this study is service quality, which is measured through three dimensions: interaction quality, physical environment quality, and outcome quality, based on Brady and Cronin's (2001) framework. The dependent variable is user satisfaction, measured using nine indicators as outlined in the Regulation of the Minister for Administrative and Bureaucratic Reform (Permenpan) No. 14 of 2017. The results of a simple linear regression analysis indicate that service quality has a significant positive effect on user satisfaction. The findings suggest that improving service quality particularly in terms of officer attitudes, supporting facilities, and service outcome clarity can significantly enhance user satisfaction. This study provides valuable insights for optimizing public services in the transportation sector, particularly in promoting vehicle safety and increasing public compliance with periodic vehicle inspections.

Keywords: service quality, user satisfaction, vehicle inspection, public service, PKB Unit

JUDUL SKRIPSI

**: PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
LAYANAN DI UNIT PENGUJIAN
KENDARAAN BERMOTOR (PKB) DINAS
PERHUBUNGAN KOTA BANDAR
LAMPUNG**

Nama Mahasiswa

: Setiyo Wati

Nomor Pokok Mahasiswa

: 2116041048

Program Studi

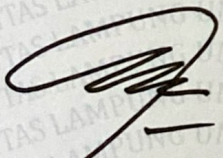
: Ilmu Administrasi Negara

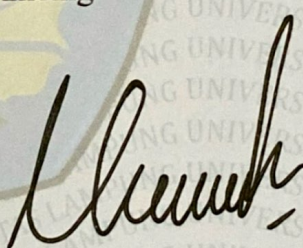
Fakultas

: Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

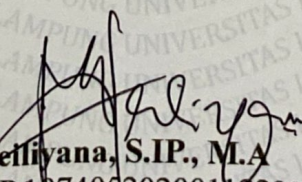
MENYETUJUI

1. Komisi Pembimbing


Nana Mulyana, S.IP., M.Si
NIP. 19710615 200501 1003


Anisa Utami, S.IP., M.A
NIP. 1993082220232112037

2. Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara


Meliyana, S.IP., M.A
NIP. 197405202001122002

MENGESAHKAN

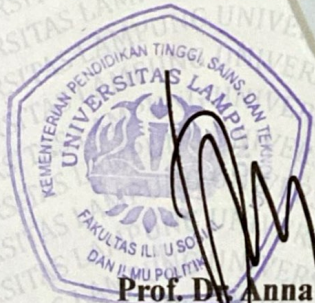
1. Tim Penguji

Ketua : **Nana Mulyana, S.IP., M.Si**

Sekretaris : **Anisa Utami, S.IP., M.A**

Penguji : **Dewie Brima Atika, S.IP. M.Si**

2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Prof. Dr. Anna Gustina Zainal, S.Sos., M.Si

NIP. 197608212000032001

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 18 Juni 2025

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, Skripsi ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana), baik di Universitas Lampung maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari Komisi Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah di tulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Bandar Lampung, 18 Juni 2025
Yang membuat pernyataan,

Setiya Wati
NPM. 2116041048



RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama lengkap Setiya Wati, biasa dipanggil Tia, lahir di Bandar Lampung pada tanggal 18 Desember 2001. Penulis merupakan anak tunggal dari pasangan Bapak Udin Riyadi dan Ibu Susilowati. Penulis memulai pendidikan formal di TK Harapan Jaya dan lulus pada tahun 2007. Kemudian melanjutkan pendidikan di SD Negeri 1 Sepang Jaya, Kecamatan Kedaton dan lulus pada tahun 2014.

Pendidikan tingkat menengah pertama ditempuh di SMP Negeri 19 Bandar Lampung dan diselesaikan pada tahun 2017. Selanjutnya, penulis menempuh pendidikan di SMA Negeri 5 Bandar Lampung dan lulus pada tahun 2020. Selama menempuh pendidikan di SMA, penulis pernah mengikuti Lomba Cepat Tepat (LCT) IPS tingkat SMA se-Provinsi Lampung pada tahun 2019 dan berhasil meraih peringkat 8 besar. Melalui jalur prestasi tersebut, penulis diterima di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Manajemen, Universitas Lampung pada tahun 2020. Pada tahun 2021, penulis mengikuti Seleksi Bersama Masuk Perguruan Tinggi Negeri (SBMPTN) dan memutuskan untuk melanjutkan pendidikan di Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung. Selama menjadi mahasiswa, penulis aktif tergabung dalam Himpunan Mahasiswa Administrasi Negara (HIMAGARA) sebagai anggota bidang Hubungan Luar (Hublu). Pada tahun 2024 penulis melakukan kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung yang terlaksana selama 40 hari, dengan penempatan pada divisi keuangan.

MOTTO

“APAPUN ITU, BISMILLAH AJA DULU”

“Apa Yang Sudah Dimulai, Maka Harus Diselesaikan”

(Setiya Wati)

“When You Fell Lost, Remember The Reason You Started”

(PCY)

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillahillobbil alamin, dengan menyebut nama Allah yang Maha Pengasih

lagi Maha Penyayang

Skripsi ini penulis persembahkan kepada:

Orangtuaku Tercinta,

Ayahku Udin Riyadi dan Ibuku Susilowati:

Kepada orangtuaku yang selalu menjadi alasanku bisa sampai di titik ini. Terima kasih untuk semua doa, kasih sayang, cinta, dan pengorbanan yang sudah kalian berikan untukku. Hiduplah lebih lama lagi agar aku tetap memiliki alasan untuk pulang, untuk berjuang, dan untuk menjadi seseorang yang bisa kalian banggakan.

Kepada diri Sendiri: Setiya Wati

Terima kasih sudah bertahan sejauh ini, meski sering merasa lelah, meski sempat ingin menyerah, tapi kamu tetap memilih untuk terus melangkah.

SANWACANA

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Di Unit Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung”. Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Orang tua tercinta, Bapak Udin Riyadi dan Ibu Susilowati. Untuk Bapak yang selalu mendoakan dan mengusahakan apapun untuk aku, terima kasih untuk semua perjuangan mu. Semua gak sia-sia pak, anakmu ini berhasil jadi sarjana pertama di keluarga kita! Untuk mama, terima kasih atas setiap doamu, doa mu berhasil menjadi kekuatan dan keberanianku untuk menyelesaikan semua ini.
2. Keluargaku tercinta, untuk nenekku, tanteku Sri Mulyati dan Sumartini, om ku Bambang Suryanto. Terima kasih atas segala doa, dukungan, motivasi, semangat, dan sandaran yang selalu kalian berikan untuk penulis selama masa perkuliahan hingga masa penulisan skripsi ini. Dan akhirnya seperti doa kalian, ponakanmu ini berhasil menyelesaikan apa yang sudah di mulai 4 tahun lalu.
3. Bapak Nana Mulyana, S.IP., M.Si, selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi kepada penulis sehingga terselesaikannya penulisan skripsi ini.

4. Ibu Anisa Utami, S.IP., M.A, selaku Dosen Pembimbing II atas segala bimbingan, arahan, motivasi dan koreksi yang membangun selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Dewie Brima Atika, S.IP., M.Si, selaku dosen penguji mahasiswa. Terima kasih atas kritik, saran, dan masukan yang mendukung kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
6. Ibu Meiliyana, S.IP., M.A., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung.
7. Ibu Ita Prihantika, S.Sos., M.A selaku Sekertaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung.
8. Seluruh dosen Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung, yang telah memberikan ilmu, layanan, serta bantuan selama masa perkuliahan.
9. Seluruh staff dan citivas akademika jurusan Ilmu Administrasi Negara, yang selalu membantu segala keperluan penulis selama masa perkuliahan.
10. Seluruh pegawai Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung atas bimbingan dan arahann selama PKL dan juga saat proses penelitian berlangsung.
11. Sahabatku tercinta, Nadia Safitri dan Melina Suparyani terima kasih karena sudah bersedia menjadi tempat bercerita, berkeluh kesah dan selalu memberi dukungan dan bantuan dalam keadaan apapun. Terima kasih sudah selalu ada. Punya kalian adalah salah satu anugrah terindah yang Tuhan beri, mari terus bersama sampai akhir! Cerita kita masih panjang, jadi jangan pernah lelah saling menguatkan dan tumbuh bersama. *Love u my sista!*
12. Gadis-gadis Bumantara, Intan, Moktika, Dela, Rani, Pukat, Khansa, Mesy, Avisha, Bela, Cita, Ninis, Shezty, Dahlia, Dinda, Terima kasih karna selalu kebersamai selama masa perkulihan hingga masa penulisan skripsi ini. Terima kasih atas segala bantuan, motivasi, kebersamaan, dan cerita indah di masa perkulihan ini! Mari tetap berteman lebih lama lagi, bahkan setelah ruang kuliah menjadi kenangan dan langkah kita mengambil arah yang berbeda! *Love u ciwi-ciwi bumanku!*

13. Besti beda jurusanku Rachel Esti Mahendra dan Angel Natalia
Berawal dari KKN 40 hari menjadi kisah persahabatan yang tak pernah terencana tapi begitu bermakna. Terima kasih sudah jadi tempat cerita, tawa, dan keluh kesah bahkan setelah masa KKN selesai. Semoga hubungan ini tetap erat, meski nanti langkah kita menuju jalan yang berbeda.
14. Teman-teman seperjuangan Gilgamara dan keluarga besar HIMAGARA.
Terima kasih atas segala memori indah selama masa perkuliahan. Semoga kita semua sukses di jalan masing-masing, dan kelak bisa bertemu kembali sebagai orang-orang hebat!
15. Keluarga besarku. Terima kasih atas dukungan dan doa yang selalu menguatkan aku dalam setiap langkah kehidupan dan perjuangan selama masa perkuliahan.
16. Terima kasih saya kepada seluruh pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penyusunan skripsi ini.
17. Untuk Tia. Terima kasih sudah bertahan sejauh ini, melewati malam-malam panjang yang penuh keraguan, tangis yang tak terdengar, dan lelah yang sering tak sempat terucap. you did great job! Empat tahun yang lalu kamu memulai ini dengan penuh harap. Sekarang, kamu menyelesaikannya dengan penuh keberanian. Meski sering meraba arah dan berjalan dalam diam, kamu tetap maju. Itu luar biasa!

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan untuk penyempurnaan karya ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca serta menjadi referensi ilmiah dalam bidang Ilmu Administrasi Negara.

Bandar Lampung, 18 Juni 2025

Setiya Wati

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xii
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
II. TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2 Tinjauan Tentang Pelayanan Publik.....	9
2.2.1 Definisi Pelayanan	9
2.2.2 Definisi Pelayanan Publik.....	11
2.2.3 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....	12
2.3 Tinjauan Tentang Kualitas Pelayanan.....	13
2.3.1 Definisi Kualitas Pelayanan	13
2.3.2 Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan.....	14
2.4 Tinjauan Tentang Kepuasan Layanan	18
2.4.1 Definisi Kepuasan Layanan	18
2.4.2 Dimensi dan Indikator Kepuasan Layanan	18
2.4.3 Prinsi-Prinsip Kepuasan Layanan	21
2.5 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi kualitas Pelayanan Publik	
2.6 Kerangka Pikir	25
2.7 Hipotesis.....	25

III. METODE PENELITIAN.....	26
3.1 Jenis Penelitian.....	26
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	26
3.3 Populasi dan Sampel	26
3.3.1 Populasi.....	26
3.3.2 Sampel.....	27
3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel	29
3.4 Variabel Penelitian	29
3.4.1 Variabel Independen	29
3.4.2 Variabel Dependen.....	29
3.5 Definisi Operasional dan Definisi Konseptual Variabel Penelitian	30
3.6 Skala Pengukuran.....	33
3.7 Sumber Data.....	34
3.8 Teknik Pengumpulan Data	34
3.9 Metode Pengujian Data	34
3.9.1 Uji Validitas	34
3.9.2 Uji Reliabilitas	37
3.10 Teknik Analisis Data.....	38
3.10.1 Uji Asumsi Klasik.....	39
3.10.2 Analisis Regresi Linier Sederhana	40
 IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	 42
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	42
4.1.1 Gambaran Umum Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung.....	42
4.1.2 Gambaran Umum UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Bandar Lampung.....	43
4.1.3 Visi dan Misi UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Bandar Lampung.....	44
4.1.4 Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung.....	
4.2 Hasil Penelitian	4/
4.2.1 Deskripsi Responden Penelitian.....	47
4.2.2 Deskripsi Data Kualitas Pelayanan	49
4.2.3 Deskripsi Data Kepuasan Pengguna Layanan.....	54

4.3 Analisis Hasil Penelitian	58
4.3.1 Uji Normalitas.....	58
4.3.2 Uji Linearitas	59
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas.....	59
4.3.4 Uji Hipotesis	60
4.4 Pembahasan.....	62
 V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	72
5.1 Kesimpulan	72
5.2 Saran.....	72
 DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN.....	77

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1. Perbandingan Jumlah Kendaraan Terdaftar dan Kendaraan yang Diuji di Kota Bandar Lampung Tahun 2019–2023	4
Tabel 2. Penelitian Terdahulu	8
Tabel 3. Jumlah Populasi Kendaraan Yang Melakukan Uji di Unit PKB Bulan Desember Tahun 2023	27
Tabel 4. Definisi Konseptual dan Definisi Operasional.....	31
Tabel 5. Skor Pengukuran Skala Likert	33
Tabel 6. Hasil Uji Validitas Pada Variabel Kualitas Pelayanan	35
Tabel 7. Hasil Uji Validitas Pada Variabel Kepuasan Layanan.....	36
Tabel 8. Hasil Uji Reliabilitas Pada Variabel Kepuasan Layanan (Y)	38
Tabel 9. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
Tabel 10 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Umur	48
Tabel 11. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kendaraan	48
Tabel 12 .Kriteria Kualitas Pelayanan	49
Tabel 13. Tabulasi Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan	50
Tabel 14. Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan (X) Bagian Kualitas Interaksi.....	51
Tabel 15. Kriteria Kepuasan Pelayanan	54
Tabel 16. Tabulasi Kuesioner Variabel Kepuasan Pelayanan	55
Tabel 17. Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Layanan (Y)	56
Tabel 18. Uji Normalitas	58
Tabel 19. Uji Linearitas.....	59
Tabel 20. Uji Heteroskedastisitas.....	59
Tabel 21. Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana.....	60
Tabel 22. Uji Hipotesis	61
Tabel 23. Hasil Uji Koefisien Determinasi (r)	62

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Kerangka Pikir	25
Gambar 2. Bagan Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung.....	47

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik adalah salah satu fungsi dasar pemerintah yang berperan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Dewi dkk, (2022) menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan upaya untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat dalam penyelenggaraan negara. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menetapkan bahwa pemerintah wajib menyediakan pelayanan yang berkualitas, transparan, dan akuntabel. Dengan demikian, pelayanan publik yang baik menjadi dasar untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan membangun kepercayaan terhadap pemerintah.

Menurut Ban dan Kim (dalam Chandra dkk, 2020) peningkatan kualitas pelayanan dapat memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Mereka menyoroti pentingnya aspek-aspek seperti kecepatan respons, akurasi, dan sikap staf dalam membangun kepercayaan dan loyalitas pengguna layanan. Sebaliknya, kualitas pelayanan yang rendah dapat menimbulkan ketidakpuasan yang berpotensi menjadi masalah dalam penyelenggaraan layanan (Febrian dkk., 2013). Hunt (dalam Hermanto, 2019) juga menegaskan bahwa kualitas pelayanan yang baik menjadi kunci utama untuk memenuhi kepuasan pengguna.

Pengujian kendaraan bermotor adalah salah satu bentuk pelayanan publik yang bertujuan memastikan keselamatan berkendara. Hal ini sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 2012 Pasal 65 yang mengatur bahwa setiap kendaraan bermotor harus memenuhi persyaratan kelayakan jalan yang dapat dibuktikan melalui pengujian oleh Dinas Perhubungan. Di Kota Bandar Lampung, Dinas Perhubungan memiliki tugas mengelola pengujian kendaraan

bermotor yang dikenal sebagai uji KIR. Kata KIR sendiri berasal dari Bahasa Belanda *KEUR*, yang artinya umpulan rangkaian kegiatan untuk melakukan uji kendaraan bermotor sebagai tanda bahwa kendaraan tersebut layak digunakan secara teknis di jalan raya, khususnya bagi kendaraan yang membawa angkutan penumpang dan barang. Uji KIR dilakukan untuk memastikan bahwa kendaraan memenuhi standar keselamatan yang ditetapkan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Pasal 43 ayat (3), bahwa setiap kendaraan wajib menjalani uji kelayakan setiap enam bulan sekali, dan apabila terdapat kendaraan yang tidak melakukan pengujian maka akan dikenakan sanksi sesuai dengan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Pasal 277 dengan denda maksimal Rp500.000,00 atau kurungan 2 bulan. Pengujian ini dilakukan di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) yang berlokasi di Terminal Rajabasa, Kota Bandar Lampung.

Proses pengujian ini sangat penting untuk menjamin keselamatan pengendara dan mencegah terjadinya kecelakaan lalu lintas. Pemeriksaan kendaraan dilakukan dengan mengecek komponen-komponen kendaraan sesuai persyaratan yang ada, termasuk pengecekan teknis secara visual dan manual, baik dengan alat maupun tanpa alat bantu. Selain memeriksa komponen kendaraan, kelengkapan dokumen seperti STNK, BPKB, dan buku KIR juga harus diperiksa sebagai bukti izin resmi kelaikan kendaraan untuk beroperasi di jalan. Dalam pelaksanaan pengujian kendaraan bermotor, setiap pegawai diwajibkan untuk mematuhi dan melaksanakan Standar Pelayanan Minimal (SPM) serta Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditentukan di UPT PKB Kota Bandar Lampung. Prosedur tersebut meliputi langkah-langkah berikut:

1. Pemohon mendaftar pengujian kendaraan bermotor di loket pendaftaran dengan melengkapi persyaratan administrasi.
2. Setelah itu, pemohon menyerahkan berkas permohonan dan membayar retribusi kendaraan.

3. Kendaraan pemohon diarahkan ke balai pengujian kendaraan bermotor untuk menjalani pemeriksaan teknis.
4. Hasil pemeriksaan akan menentukan apakah kendaraan dinyatakan lulus atau tidak lulus uji kendaraan.
5. Dilakukan pengolahan administrasi berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan di balai pengujian.
6. Pemohon menerima dokumen hasil pengujian berupa sertifikat buku uji yang ditandatangani oleh kepala penguji berdasarkan hasil pemeriksaan teknis.
7. Pemohon mengambil tanda bukti lulus uji berupa kartu uji atau buku uji

Berdasarkan prariset yang dilakukan peneliti pada tanggal 7 Oktober 2024 dengan wawancara oleh staf di UPT PKB dan pengamatan di sekitar unit pelayanan, unit pelayanan ini juga dilengkapi dengan berbagai macam alat pengujian, seperti *CO/HC tester* dan *smoke tester* untuk uji emisi, *ply detector*, *axle load meter* (timbangan), *noise tester*, *head light tester* (uji lampu), *slide slip tester* (kincup roda depan), dan *brake tester* (uji rem). Namun, penggunaan alat tidak bisa digunakan secara maksimal dikarenakan terdapat beberapa alat yang tidak berfungsi secara optimal, sehingga pemeriksaan komponen kendaraan tidak selalu komprehensif dan mendetail dan beberapa petugas hanya mengambil foto komponen fisik kendaraan tanpa pengujian teknis yang mendalam.

Peneliti juga menemukan beberapa keluhan dari pengguna layanan berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh pengguna yang sudah 2 kali menggunakan layanan, terkait layanan di Unit Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) Kota Bandar Lampung. Keluhan ini meliputi kurangnya profesionalisme pegawai dalam melayani masyarakat, seperti rendahnya respons dalam menanggapi keluhan. Hal ini menciptakan pengalaman negatif bagi pengguna layanan. Selain itu, terdapat masalah lambatnya waktu pengumuman hasil uji kendaraan yang menyebabkan ketidakpastian, sehingga banyak pengguna merasa dirugikan karena harus menunggu tanpa kepastian.

Peneliti juga menampilkan data tentang perbandingan jumlah kendaraan angkutan barang dan angkutan penumpang yang ada di Kota Bandar Lampung dengan jumlah kendaraan angkutan barang dan angkutan penumpang yang menjalani uji di Unit Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung Tahun 2019 – 2023 :

Tabel 1. Perbandingan Jumlah Kendaraan Terdaftar dan Kendaraan yang Diuji di Kota Bandar Lampung Tahun 2019–2023

Tahun	Jumlah Kendaraan (Bus + Truk)	Kendaraan yang Diuji (Bus + Truk)	Persentase (%)
2019	63.560	10.048	15,81 %
2020	64.904	15.984	23,50 %
2021	66.424	17.048	25,70 %
2022	67.998	15.865	24,40 %
2023	70.002	15.560	23,53 %

Sumber : BPS Provinsi Lampung dan UPT PKB Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung, 2024

Berdasarkan kedua data yang ada, dapat terlihat adanya ketimpangan yang signifikan antara jumlah kendaraan yang ada di Kota Bandar Lampung dengan jumlah kendaraan yang sudah diuji di Unit Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung. Meskipun jumlah kendaraan yang terdaftar terus meningkat setiap tahun, hanya sebagian kecil dari kendaraan tersebut yang menjalani proses uji kelayakan. Hal ini mengindikasikan bahwa masih banyak kendaraan di Kota Bandar Lampung yang ada di jalan tanpa melalui pengujian berkala, dan berpotensi memengaruhi keselamatan di jalan raya.

Ketimpangan ini menunjukkan adanya potensi permasalahan dalam kualitas pelayanan yang diberikan. Aspek pelayanan, seperti efisiensi pengujian, transparansi proses, dan kemudahan akses dapat mempengaruhi tingkat kepuasan penggunaan layanan. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 22 November 2024 dengan Bapak Ahmad dan Bapak Yono, yang merupakan pemilik kendaraan yang sudah tidak melakukan uji KIR selama satu

tahun terakhir, dimana mereka mengungkapkan keluhan utama berkisar pada saat pengujian, di mana pengguna merasa prosesnya terlalu lama dan kurang terorganisasi dengan baik, sehingga menghabiskan banyak waktu. Selain itu, transparansi proses juga menjadi sorotan, terutama dalam hal kejelasan prosedur dan hasil pemeriksaan. Pengguna merasa kurang mendapatkan informasi yang jelas mengenai tahapan yang harus dilalui dan membuat mereka merasa bingung.

Keluhan-keluhan ini menunjukkan bahwa aspek pelayanan yang kurang optimal dapat menjadi faktor utama yang memengaruhi tingkat kepuasan pengguna, sehingga berdampak langsung pada partisipasi mereka dalam melakukan uji berkala. Sedangkan tingkat kepuasan yang rendah dapat berpotensi mengurangi partisipasi pemilik kendaraan dalam melakukan uji berkala, yang berdampak pada ketimpangan antara jumlah kendaraan yang terdaftar dan jumlah kendaraan yang diuji. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan di Unit Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) menjadi penting untuk mendorong kepatuhan terhadap pengujian kendaraan guna mendukung keselamatan dan ketertiban di jalan raya.

Menurut Arip Budiman, (2022) pelayanan yang berkualitas diharapkan dapat mencapai kepuasan masyarakat. Hal ini disebabkan, kepuasan masyarakat merupakan *respon* mereka terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Oleh sebab itu, dengan adanya kualitas pelayanan yang baik dalam suatu instansi diharapkan dapat menghasilkan kepuasan bagi masyarakat yang menerima layanan.

Berdasarkan penjelasan di atas, menunjukkan bahwa masih terdapat ketimpangan antara jumlah kendaraan angkutan barang dan angkutan penumpang yang terdaftar di Kota Bandar Lampung, dengan jumlah kendaraan angkutan barang dan angkutan penumpang yang sudah melakukan uji di Unit Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung yang disebabkan adanya potensi permasalahan dalam kualitas pelayanan yang

diberikan, sehingga mempengaruhi kepuasan pengguna layanan, dan untuk membuktikan apakah argumen peneliti ini benar maka perlu dilakukan penelitian lebih lanjut terkait hal ini, sekaligus menjadi alasan peneliti mengambil judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Di Unit Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan dalam latar belakang, rumusan masalah penelitian ini adalah apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan layanan di Unit Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disampaikan, tujuan dari penelitian ini adalah untuk melakukan uji pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap tingkat kepuasan layanan di Unit Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari penelitian ini adalah memberikan dasar yang kuat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Unit (PKB) Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung. Hasil penelitian ini dapat membantu dalam mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu diperbaiki. Penerapan temuan penelitian ini diharapkan akan meningkatkan kepuasan layanan dan kepercayaan publik terhadap pelayanan yang disediakan, serta dapat dijadikan referensi bagi pengambil kebijakan dalam merumuskan strategi dan kebijakan yang lebih efektif untuk optimalisasi pelayanan.

2. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah untuk memberikan wawasan tentang pengaruh antara kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan dalam konteks Unit Pengujian Kendaraan Bermotor. Selain itu, temuan penelitian ini dapat memperkaya literatur yang ada, dan memberikan bukti empiris yang mendukung atau menambah perspektif pada teori-teori yang sudah ada.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu bermanfaat sebagai referensi untuk memperdalam kajian yang dilakukan oleh peneliti. Dalam hal ini, peneliti menggunakan beberapa studi terdahulu yang relevan dengan tema penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Di Unit Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung .

Tabel 2. Penelitian Terdahulu

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
Ilma Rizka dan Lilis Suryani, (2023)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Wayau Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong	Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Desa Wayau Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong. Dengan besar kualitaas pelayanan yang didapatkan 0,234 atau 24,3%, sedangkan 75,7% dipengaruhi oleh variabel dari luar yang diteliti. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan statistik deskriptif, uji <i>validitas</i> , uji <i>reabilitas</i> , uji <i>t</i> , dan analisis <i>regresi</i> sederhana.
Aditya Cholif Firmansyah dan, Brillian Rossy (2021)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pembuatan E-KTP di Kecamatan Sekaran Kabupaten	Hasil penelitian menunjukkan hasil nilai dari thitung 12,521 > t-tabel 1,989 maka dapat diputuskan hipotesis dapat diterima, dari hasil tersebut bisa dideskripsikan, kualitas pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat, Hasil akhir analisis

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
	Lamongan)	pada tabel 4, R ² (koefisien determinasi) adalah 0,620, dapat disimpulkan bahwa 62% kontribusi kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, dan sisanya 38% kepuasan masyarakat dapat dimotivasi. Dengan bantuan menggunakan variabel berbeda yang tidak diperiksa.
Endang M Kendana, (2022)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Bogor Barat Kota Bogor	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel bebas <i>reability, assurance, responsibility, dan emphaty</i> tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Sedangkan variabel bebas <i>tangibles</i> berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan, uji <i>validitas</i> , uji <i>reabilitas</i> , dan uji linieritas,

Sumber: diolah oleh peneliti 2025

Berdasarkan penelitian-penelitian sebelumnya yang telah diuraikan, terlihat bahwa penelitian ini memiliki kesamaan dengan studi-studi terdahulu, yaitu sama-sama mengevaluasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Namun, penelitian ini akan memberikan pembaharuan dengan menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik dapat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Unit Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung.

2.2 Tinjauan Tentang Pelayanan Publik

2.2.1 Definisi Pelayanan

Pelayanan merujuk pada sebuah kegiatan atau tindakan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan individu atau kelompok, hal ini sering kali terjadi dalam lingkungan bisnis, layanan, atau interaksi sosial. Berkaitan dengan ini, pelayanan sendiri mencakup cara-cara dan metode

yang digunakan untuk memberikan bantuan kepada orang lain, baik dalam bentuk produk, jasa, maupun informasi. Pelayanan juga dapat diartikan sebagai interaksi yang terjadi antara penyedia layanan dan penerima layanan, dengan tujuan utama untuk memecahkan masalah, meningkatkan kenyamanan, atau menyediakan solusi yang sesuai dengan kebutuhan spesifik dari pihak yang menerima layanan. Sedangkan para ahli mendefinisikan pelayanan sebagai berikut:

1. Gronross (dalam Maulidiah 2014)

Pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang tidak terlihat secara fisik dan terjadi sebagai hasil dari interaksi antara konsumen yang memerlukan pelayanan dan karyawan atau penyedia layanan dari perusahaan, dengan tujuan untuk menyelesaikan masalah dan memenuhi kebutuhan konsumen atau pengguna layanan.

2. Ivancevic dkk (dalam Prasodjo 2020)

Berpendapat bahwa pelayanan adalah produk yang tidak tampak secara fisik yang melibatkan upaya manusia dan memanfaatkan peralatan.

3. Lovelock (dalam Mulyawan 2016)

Layanan adalah sebuah produk yang tidak berwujud, bersifat sementara, dan dirasakan atau dialami. Atau dengan kata lain layanan adalah sebuah produk tanpa bentuk fisik yang tidak dapat dimiliki, berlangsung dalam waktu singkat, tetapi dapat dialami oleh penerima layanan.

Berdasarkan ketiga pengertian yang disampaikan oleh Gronross, Ivancevich dkk, dan Lovelock, dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah produk yang bersifat tidak berwujud dan tidak memiliki bentuk fisik. Pelayanan terjadi melalui interaksi antara konsumen dan penyedia layanan, melibatkan upaya manusia serta penggunaan peralatan. Tujuannya adalah untuk menyelesaikan masalah dan memenuhi kebutuhan konsumen.

Layanan ini bersifat sementara, tidak dapat dimiliki secara permanen, namun dapat dirasakan dan dialami oleh penerima layanan selama interaksi tersebut berlangsung.

2.2.2 Definisi Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan indikator penting dalam menilai kinerja pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah. Penyelenggaraan pemerintah dianggap baik jika pelayanan publik yang diberikan fokus pada kepentingan masyarakat. Pelayanan yang berkualitas dan efektif berimplikasi pada kepuasan masyarakat, hal ini disebabkan masyarakat secara langsung mengevaluasi kinerja pelayanan yang diterima. Indikator kepuasan masyarakat menjadi tolak ukur keberhasilan dalam penyelenggaraan pemerintah.

Sutaryo (2020) menjelaskan pelayanan publik adalah sebuah proses di mana pemerintah menyediakan berbagai jenis layanan kepada masyarakat, dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan umum dan memastikan pemenuhan hak-hak dasar, serta penyelenggaraan layanan harus dilakukan dengan transparansi dan akuntabilitas. Roth (dalam Mubarok dan Suparman 2019) pelayanan publik diartikan sebagai layanan yang disediakan bagi masyarakat, baik secara umum atau secara khusus. Sedangkan Lewis dan Gilman (dalam Mubarok dan Suparman 2019) mendefinisikan bahwa pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Aspek utama dalam tujuan pelayanan publik adalah untuk memenuhi kepentingan masyarakat yang menerima layanan. Maryam (dalam Prasodojo 2020) menyatakan bahwa tujuan pelayanan publik adalah untuk memberikan kepuasan dan memenuhi keinginan masyarakat atau pengguna layanan pada umumnya.

Berdasarkan pengertian-pengertian yang sudah dijelaskan, maka pelayanan publik adalah fungsi utama pemerintah yang penting untuk memenuhi

kebutuhan masyarakat dan menilai kinerja pemerintah. Layanan yang berkualitas meningkatkan kepuasan masyarakat untuk menjadi ukuran keberhasilan bagi pemerintahan. Transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik memastikan pemenuhan hak dasar dan kesejahteraan masyarakat.

2.2.3 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Prinsip pelayanan publik merupakan sebuah pedoman yang harus diikuti oleh penyelenggara pelayanan publik agar dapat memberikan sebuah pelayanan yang berkualitas, adil, dan transparan, kepada masyarakat. Berikut ini adalah prinsip dasar pelayanan publik yang dijelaskan oleh Lukman dkk (2021) :

1. Sederhana

Pelayanan dapat dikatakan berhasil apabila dalam pelaksanaannya tidak menyulitkan, prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.

2. Partisipatif

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dibutuhkan pemerintah adalah melibatkan masyarakat dalam merencanakan, melaksanakan, dan mengevaluasi hasilnya.

3. Akuntabel Standar

Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggung jawabkan kepada pihak yang berkepentingan.

4. Berkelanjutan/Konsistensi

Prinsip konsistensi memastikan bahwa standar pelayanan menjamin akses masyarakat terhadap layanan berkualitas dan terjangkau. Standar tersebut harus terus disesuaikan dengan perkembangan kebijakan dan kebutuhan peningkatan kualitas.

5. Transparansi Standar

Pelayanan harus mudah diakses dan diketahui oleh masyarakat. Informasi tentang proses penyusunan standar pelayanan harus tersedia untuk masyarakat, namun ini tidak cukup untuk memastikan perbaikan dalam pelayanan publik.

6. Keadilan

Prinsip keadilan mendukung penerapan prinsip partisipasi. Prinsip ini menekankan pentingnya pemberdayaan semua warga agar dapat berpartisipasi, serta menjamin hak dan akses partisipasi bagi kelompok marginal seperti mereka yang berbeda dalam kapabilitas, jenis kelamin, kesehatan, ekonomi, atau lokasi geografis.

Berdasarkan prinsip-prinsip di atas, penyelenggara pelayanan publik diharapkan mampu menciptakan layanan yang efektif, inklusif, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan dan kesejahteraan masyarakat secara menyeluruh. Dengan konsistensi dan komitmen yang kuat terhadap prinsip-prinsip ini, pelayanan publik dapat terus berkembang dan memberikan manfaat yang nyata bagi seluruh lapisan masyarakat.

2.3 Tinjauan Tentang Kualitas Pelayanan

2.3.1 Definisi Kualitas Pelayanan

Penyelenggaraan pelayanan publik harus berkualitas untuk memenuhi harapan masyarakat. Jika masyarakat merasa puas dengan layanan yang diberikan, maka pelayanan publik tersebut dianggap baik. Kualitas pelayanan yang baik memastikan bahwa pengguna layanan merasa puas dan mendapatkan nilai yang sesuai dengan apa yang dijanjikan, berkontribusi pada loyalitas dan reputasi positif penyedia layanan. Kualitas pelayanan publik sendiri berkaitan dengan cara atau sikap petugas dalam memberikan layanan kepada masyarakat secara memuaskan. Kualitas pelayanan adalah

sejauh mana layanan yang diberikan memenuhi atau melebihi harapan pengguna layanan.

Menurut Parasuraman, dkk (dalam Sulistiyowati 2018) Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai hasil perbandingan antara layanan yang dirasakan oleh konsumen dengan layanan yang mereka harapkan. Sementara itu, Kotler (dalam Sulistiyowati 2018) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau jasa yang diterima dengan ekspektasinya. Lukman dkk (2021) juga menjelaskan kualitas pelayanan adalah suatu capaian yang di harapkan seseorang setelah mendapat pelayanan.

2.3.2 Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan publik dapat diukur melalui berbagai indikator atau dimensi yang ada. Indikator dan dimensi ini digunakan sebagai acuan untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Mulyadi (2018) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan publik dapat diukur melalui berbagai indikator atau dimensi yang ada. Indikator dan dimensi ini menjadi acuan dalam menilai dan menentukan tingkat kualitas pelayanan yang di berikan. Dwiyanto (dalam Marwiyah 2023) menyebutkan bahwa standar indikator dalam proses pelayanan publik sangatlah penting, namun harus dilakukan dengan cermat agar standar tersebut tidak menghalangi atau membatasi kreativitas lokal dalam pelaksanaan.

Dalam konteks ini, pentingnya standar indikator pelayanan publik seperti yang diungkapkan oleh Dwiyanto (dalam Marwiyah 2023) perlu dipadukan dengan pendekatan evaluasi kualitas layanan, salah satunya melalui model SERVQUAL. Model ini pertama kali dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry pada tahun 1990 dan telah menjadi salah satu alat yang paling banyak digunakan dalam manajemen kualitas layanan. Parasuraman (dalam Chandra dkk, 2020) menjelaskan bahwa kualitas

pelayanan yang terkait dengan kepuasan pengguna layanan ditentukan oleh lima elemen utama yang dikenal sebagai "RATER" (*responsiveness, assurance, tangible, empathy, dan reliability*). Konsep ini menekankan pentingnya responsivitas, jaminan, bukti fisik, empati, dan keandalan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan. Banyak organisasi menggunakan konsep ini untuk mengatasi kesenjangan dalam pelayanan dan meningkatkan kualitas kerja, baik di sektor pemerintah maupun nonpemerintah.

Model RATER terdiri dari lima dimensi utama yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan:

1. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Mengukur seberapa cepat dan efektif penyedia layanan merespons kebutuhan atau permintaan pengguna layanan. Ini juga melibatkan kesediaan staf untuk membantu pengguna layanan.

2. *Assurance* (Jaminan)

Berkaitan dengan keyakinan pengguna layanan terhadap keahlian, keterampilan, dan pengetahuan staf layanan. Ini mencakup sikap percaya diri yang dapat memberikan rasa aman dan nyaman kepada pengguna layanan.

3. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Mengacu pada elemen-elemen fisik yang dapat dilihat oleh pengguna layanan, seperti fasilitas, peralatan, staf yang berpakaian rapi, dan sumber daya lain yang terkait dengan penyampaian layanan.

4. *Empathy* (Empati)

Mengukur tingkat perhatian pribadi yang diberikan oleh penyedia layanan kepada pengguna layanan. Ini mencakup kemampuan untuk memahami kebutuhan dan masalah pengguna layanan serta memberikan perhatian yang tulus.

5. *Reliability* (Keandalan)

Mengukur sejauh mana penyedia layanan dapat memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan konsisten. Ini mencakup kemampuan untuk memenuhi janji-janji layanan dengan kualitas yang stabil.

Selain itu, ada juga Teori Brady dan Cronin (2001) dengan pendekatan yang dikembangkan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan dengan menambahkan elemen yang lebih terperinci dibandingkan model sebelumnya. Teori ini mengusulkan bahwa kualitas pelayanan adalah konsep multidimensi yang terdiri dari tiga dimensi utama:

1. Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*)

Dimensi ini mengacu pada kualitas hubungan antara penerima layanan dan penyedia layanan selama proses pelayanan berlangsung, yang menilai bagaimana penerima layanan merasakan interaksi dengan petugas berdasarkan tiga elemen utama, yaitu sikap, perilaku, dan keahlian. Sikap mencerminkan pendekatan atau perilaku yang ditunjukkan oleh petugas dalam berinteraksi, seperti keramahan, kesopanan, dan profesionalisme dalam memberikan pelayanan. Perilaku merujuk pada tindakan dan respons petugas selama proses pelayanan berlangsung, yang terlihat dari tingkat responsivitas, perhatian, serta kepedulian terhadap kebutuhan penerima layanan. Sementara itu, keahlian mencakup kemampuan teknis dan pengetahuan yang dimiliki petugas dalam menjalankan tugasnya, termasuk kompetensi serta kecakapannya dalam memberikan layanan secara tepat dan efektif.

2. Kualitas Lingkungan Fisik (*Physical Environment Quality*)

Dimensi ini memiliki peranan penting karena penerima layanan cenderung menilai kualitas pelayanan berdasarkan suasana dan fasilitas yang tersedia di lingkungan pelayanan. Hal ini mencakup kondisi sekitar yang meliputi aspek-aspek non-visual seperti tingkat

kebersihan, kenyamanan, dan atmosfer ruang pelayanan; desain fisik yang mencakup elemen visual dan tata letak yang dirancang untuk memberikan kesan profesional sekaligus estetis, termasuk kemudahan akses dan penataan fasilitas; serta faktor sosial yang berkaitan dengan kehadiran serta perilaku individu lain di lingkungan tersebut, baik interaksi antar pengguna layanan maupun interaksi antara pengguna layanan dan petugas.

3. Kualitas Hasil (*Outcome Quality*)

Dimensi ini berfokus pada hasil akhir dari layanan yang diberikan dan menggambarkan sejauh mana layanan mampu memenuhi harapan penerima layanan. Elemen-elemen yang termasuk dalam dimensi ini meliputi waktu tunggu, wujud, dan valensi. Waktu tunggu merujuk pada durasi yang dibutuhkan sejak awal hingga penerima layanan memperoleh hasil yang diharapkan, yang mencerminkan efisiensi proses pelayanan. Wujud mencakup hasil nyata yang diterima oleh pengguna layanan, seperti dokumen atau produk akhir, yang menjadi indikator langsung dari kualitas layanan yang diberikan. Sementara itu, valensi mengacu pada penilaian atau evaluasi subjektif penerima layanan terhadap hasil akhir yang diperoleh, apakah dipersepsikan sebagai sesuatu yang positif atau negatif, sehingga mencerminkan kepuasan atau ketidakpuasan mereka terhadap layanan tersebut.

Oleh karena itu, peneliti akan menggunakan Teori Servqual dari Brady dan Cronin (2001) hal ini dikarenakan teori ini lebih komprehensif sebab mencakup aspek proses, lingkungan fisik, dan hasil akhir pelayanan, sehingga lebih sesuai untuk berbagai konteks layanan, termasuk layanan publik atau teknis. Selain itu, teori ini mengatasi keterbatasan model RATER yang kurang *eksplisit* dalam mengevaluasi hasil layanan dan elemen lingkungan fisik.

2.4 Tinjauan Tentang Kepuasan Layanan

2.4.1 Definisi Kepuasan Layanan

Kepuasan layanan merupakan perasaan puas atau tidak puas yang dialami oleh individu atau kelompok masyarakat setelah menerima layanan atau produk dari suatu organisasi atau instansi, seperti pemerintah, perusahaan, atau lembaga publik lainnya. Kepuasan ini merupakan hasil dari perbandingan antara harapan masyarakat terhadap suatu layanan atau produk dengan kenyataan yang mereka terima.

Kotler dan Keller (2009) secara umum, kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan (hasil) terhadap ekspektasi mereka. Hidayat (2020) kepuasan layanan adalah evaluasi afektif masyarakat setelah menerima layanan, di mana kepuasan tercapai ketika layanan yang diterima memenuhi atau melampaui harapan mereka. Menurut Kotler (dalam Nurcahyanto 2022) kepuasan layanan adalah perasaan yang muncul setelah seseorang membandingkan persepsinya terhadap kinerja dengan harapan mereka, dimana jika kinerja yang dirasakan lebih rendah dari harapan, maka masyarakat akan kecewa.

Secara umum, kepuasan diukur berdasarkan evaluasi afektif, yaitu bagaimana perasaan seseorang terhadap kinerja layanan atau produk dibandingkan dengan ekspektasi yang ada. Proses ini melibatkan perbandingan antara harapan yang telah dibangun sebelum menerima layanan atau produk dengan realitas yang diterima setelah pengalaman tersebut.

2.4.2 Dimensi dan Indikator Kepuasan Layanan

Aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan layanan dapat diidentifikasi melalui dimensi dan indikator kepuasan layanan. Dimensi yang dianggap efektif adalah yang memenuhi standar tertentu sehingga pelayanan dapat

memenuhi harapan masyarakat. Berbagai ahli juga mengemukakan pandangan mereka mengenai dimensi dan indikator kepuasan masyarakat.

Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) memberikan prinsip-prinsip pelayanan yang harus diterapkan oleh penyelenggara pelayanan publik. Berikut penjelasan terkait prinsip-prinsip tersebut:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah dokumen atau ketentuan yang harus dipenuhi oleh masyarakat untuk memperoleh layanan tertentu. Persyaratan harus dijelaskan secara jelas, tidak diskriminatif, dan mudah diakses oleh publik.

2. Prosedur

Prosedur adalah langkah-langkah yang harus diikuti oleh pengguna layanan maupun penyedia layanan. Prosedur ini harus sederhana, mudah dipahami, dan tidak mempersulit masyarakat.

3. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan satu jenis layanan, mulai dari pengajuan hingga selesai. Penyelenggara wajib memberikan informasi yang jelas mengenai waktu standar layanan agar masyarakat memiliki kepastian.

4. Biaya/Tarif

Biaya atau tarif adalah besaran biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat untuk mendapatkan layanan. Informasi biaya harus transparan, terjangkau, dan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk layanan adalah hasil akhir dari proses pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Produk layanan harus memenuhi spesifikasi yang telah ditetapkan, sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna layanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana mengacu pada keahlian, pengetahuan, dan keterampilan yang harus dimiliki oleh petugas layanan. Pelaksana harus profesional, memiliki sertifikasi atau pelatihan yang relevan, serta mampu memberikan pelayanan yang berkualitas.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap dan tindakan petugas dalam memberikan pelayanan. Pelaksana harus bersikap ramah, sopan, santun, jujur, tidak diskriminatif, dan menghormati hak-hak masyarakat.

8. Sarana Pelayanan

Sarana pelayanan adalah penunjang penyelenggara layanan kepada masyarakat terkait standar pelayanan yang diberikan.

9. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Penyelenggara harus menyediakan mekanisme yang mudah bagi masyarakat untuk menyampaikan pengaduan, saran, atau masukan. Pengaduan harus ditangani secara cepat, adil, dan transparan, dengan memberikan umpan balik kepada pengadu.

Menurut Sinambela (2008) untuk mencapai kepuasan layanan, kualitas pelayanan prima harus mencerminkan beberapa hal berikut:

1. *Transparansi*

Pelayanan harus bersifat terbuka, mudah diakses oleh semua pihak yang memerlukan, serta disediakan secara memadai dan mudah dipahami.

2. *Akuntabilitas*

Pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

3. *Kondisional*

Pelayanan harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi serta penerima pelayanan dengan tetap mematuhi prinsip-prinsip efektivitas.

4. *Partisipatif*

Pelayanan harus mendorong partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan layanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan mereka.

5. Kesamaan Hak

Pelayanan harus bebas dari diskriminasi tanpa memandang suku, ras, agama, golongan, status sosial, atau aspek lainnya.

6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pelayanan harus mempertimbangkan keadilan antara pemberi dan penerima layanan publik. Dalam konteks administrasi publik, pelayanan mengacu pada kualitas layanan yang diberikan oleh birokrat kepada masyarakat.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teori menurut Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) memberikan prinsip-prinsip pelayanan yang harus diterapkan oleh penyelenggara pelayanan publik, yang berisikan 9 dimensi penilaian.

2.4.3 Prinsi-Prinsip Kepuasan Layanan

Sakdiyah (2022) menjelaskan kepuasan layanan sangat dipengaruhi oleh persepsi dan harapan mereka. Untuk memahami hal ini, penyedia layanan perlu memperhatikan beberapa faktor yang memengaruhi persepsi dan harapan pengguna layanan, yaitu:

1. Kebutuhan dan Keinginan

Berkaitan dengan apa yang dirasakan pengguna layanan saat mereka melakukan transaksi dengan perusahaan. Jika kebutuhan dan keinginan pengguna layanan terhadap produk sangat tinggi, maka harapan mereka terhadap kualitas produk dan layanan perusahaan juga akan tinggi. Sebaliknya, jika kebutuhan dan keinginan rendah, harapan pengguna layanan juga akan menurun.

2. Pengalaman Masa Lalu

Pengalaman sebelumnya dalam mengonsumsi produk dan layanan, baik dari perusahaan itu sendiri maupun dari pesaing akan mempengaruhi persepsi dan harapan pengguna layanan.

3. Pengalaman Teman-teman

Cerita dan pengalaman teman-teman pengguna layanan mengenai kualitas produk dan layanan yang mereka terima juga dapat mempengaruhi harapan dan persepsi pengguna layanan tersebut

2.5 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik merupakan hasil dari berbagai faktor yang saling berpengaruh dan mendukung. Beberapa peneliti dan ahli telah mengidentifikasi faktor-faktor utama yang berkontribusi pada keberhasilan pelayanan,

Menurut Atep Adya (2003) kualitas pelayanan terdiri dari dua aspek utama, yaitu kualitas pelayanan internal dan eksternal. Setiap aspek tersebut dipengaruhi oleh sejumlah faktor penting, yaitu:

1. Faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan internal (interaksi antar pegawai dalam organisasi), meliputi manajemen organisasi secara umum, ketersediaan fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, suasana kerja dan hubungan kerja yang harmonis, serta sistem insentif yang diterapkan.
2. Faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan eksternal (kepuasan pengguna layanan eksternal), mencakup prosedur dan tata cara dalam memberikan layanan, sistem distribusi jasa, pola penjualan jasa, serta mekanisme penyampaian layanan kepada pengguna layanan.

Menurut Moenir (2008) terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi jalannya suatu pelayanan dengan baik, yaitu:

1. Faktor kesadaran para pejabat dan petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum;

Tingkat kesadaran ini menentukan sejauh mana petugas memahami tanggung jawab mereka dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Kesadaran yang tinggi akan membuat mereka melaksanakan tugas dengan penuh tanggung jawab dan komitmen.

2. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan;

Aturan ini berfungsi sebagai pedoman yang memastikan pelayanan dilakukan sesuai standar, sehingga menghindari penyimpangan dan menciptakan kejelasan dalam pelaksanaan tugas.

3. Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan;

Organisasi yang terstruktur dengan baik memungkinkan adanya koordinasi dan efisiensi dalam setiap proses pelayanan, sehingga tujuan pelayanan dapat tercapai dengan optimal.

4. Faktor keterampilan petugas;

Keterampilan yang dimiliki oleh petugas, baik dalam hal teknis maupun interpersonal, sangat memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Petugas yang terampil akan lebih mampu menjalankan tugas secara efektif dan menjalin komunikasi yang baik dengan masyarakat.

5. Faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan;

Sarana yang memadai, seperti fasilitas fisik, peralatan, dan teknologi pendukung, menjadi komponen penting dalam menunjang kelancaran dan efisiensi pelayanan

Menurut Kasmir (2017) dalam Sudana, dkk (2021) faktor-faktor yang memengaruhi pelayanan meliputi:

1. Jumlah Tenaga Kerja

Ketersediaan jumlah tenaga kerja yang cukup berpengaruh pada kelancaran pelayanan.

2. Kualitas Tenaga Kerja

Kemampuan dan keterampilan tenaga kerja yang baik sangat menentukan kualitas pelayanan yang diberikan.

3. Motivasi Karyawan

Karyawan yang termotivasi cenderung memberikan pelayanan yang lebih baik dan maksimal.

4. Kepemimpinan

Kepemimpinan yang efektif mampu memberikan arahan dan motivasi kepada karyawan dalam memberikan layanan terbaik.

5. Budaya Organisasi

Budaya organisasi yang mendukung pelayanan yang baik akan meningkatkan kualitas interaksi dengan pengguna layanan.

6. Kesejahteraan Karyawan

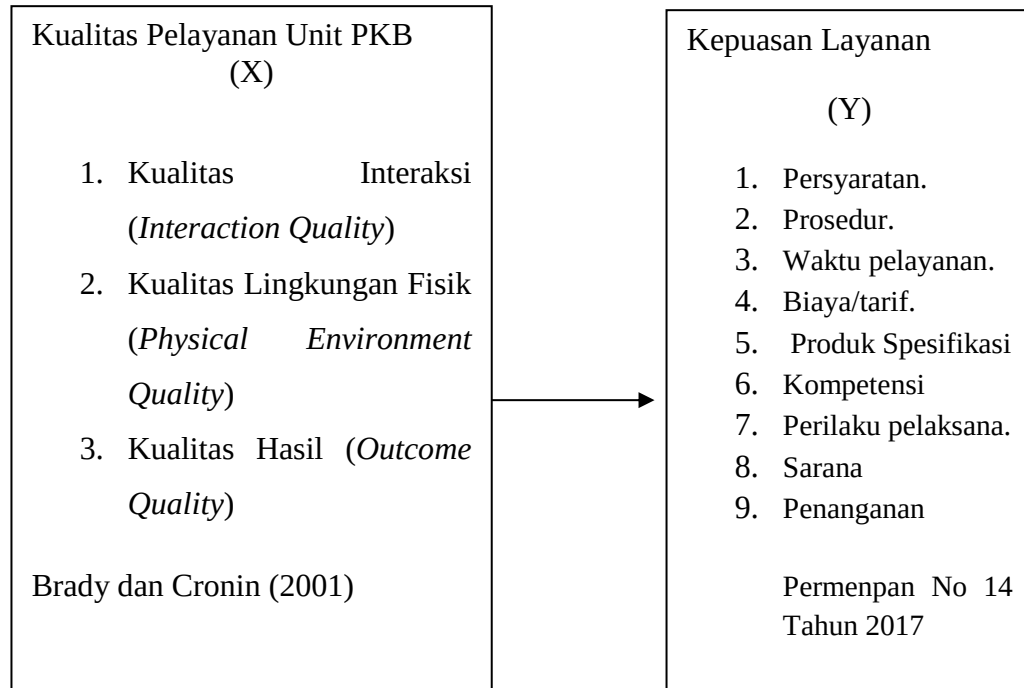
Kesejahteraan yang baik bagi karyawan berperan dalam meningkatkan semangat kerja dan kualitas pelayanan.

7. Lingkungan Kerja dan Sarana Prasarana

Lingkungan kerja yang nyaman dan fasilitas yang memadai akan mendukung karyawan dalam memberikan pelayanan yang efisien dan efektif

Dengan memahami dan mengelola faktor-faktor tersebut secara efektif, diharapkan kualitas pelayanan publik dapat ditingkatkan, sehingga mampu memenuhi harapan masyarakat dan menciptakan kepercayaan terhadap pemerintah.

2.6 Kerangka Pikir



(Gambar 1. Kerangka Pikir)

2.7 Hipotesis

Berdasarkan paparan yang telah dijelaskan maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H_0 = Tidak ada pengaruh antara kualitas pelayanan di unit PKB terhadap kepuasan layanan.

H_1 = Ada pengaruh antara kualitas pelayanan di unit PKB terhadap kepuasan layanan.

III. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, metode kuantitatif sebagaimana dijelaskan oleh Sugiyono (2021), didasarkan pada filsafat positivisme dan digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, dengan pengumpulan data melalui instrumen penelitian dan analisis data yang bersifat kuantitatif atau statistik, dengan menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Pengumpulan data dilakukan menggunakan instrumen penelitian. Analisis data kuantitatif bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Metode kuantitatif juga dapat digunakan untuk menemukan dan mengembangkan ilmu pengetahuan serta teknologi baru. Oleh karena itu, peneliti memilih metode kuantitatif untuk mengetahui dan mendeskripsikan secara mendalam mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Di Unit Pengujian Kendaraan Bermotor”

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di unit Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung, yang berlokasi di Jalan Z.A Pagar Alam (Komplek Terminal Rajabasa), Kota Bandar Lampung.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi adalah merupakan keseluruhan objek atau subjek yang memiliki karakteristik tertentu dan menjadi sasaran penelitian. Dalam konteks

penelitian, populasi mencakup individu, kelompok yang memiliki kesamaan sifat atau ciri yang ingin diteliti oleh peneliti. Sugiyono (2021) mendefinisikan populasi sebagai area generalisasi yang mencakup objek atau subjek dengan kualitas dan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk diteliti, dengan tujuan menarik kesimpulan berdasarkan hasil penelitian. Populasi pada penelitian ini adalah pengguna layanan di Unit Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) Kota Bandar Lampung. Berikut ini, penyajian tabel populasi banyaknya pengguna layanan di Unit Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) Kota Bandar Lampung, yaitu:

Tabel 3. Jumlah Populasi Kendaraan Yang Melakukan Uji di Unit PKB Bulan Desember Tahun 2023

Jenis Kendaraan		
Bus	Truck	Jumlah Kendaraan
91	971	1.062

(Sumber: diolah oleh peneliti 2025)

3.3.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2021) sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang ada dalam populasi tersebut. Sampel juga dapat dikatakan sebagai perwakilan yang dipilih dari seluruh populasi untuk dijadikan objek penelitian. Dengan menggunakan sampel, peneliti dapat membuat generalisasi atau menarik kesimpulan tentang populasi tanpa harus meneliti setiap anggota.

Langkah berikutnya adalah menghitung jumlah responden yang akan digunakan sebagai sampel penelitian. Jumlah sampel dihitung menggunakan rumus pengambilan sampel menurut Cochran's dengan populasi terbatas

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0 - 1}{N}}$$

Keterangan:

n_0 = Ukuran sampel awal (sebelum penyesuaian untuk populasi kecil)

N = Ukuran populasi.

Z = Nilai Z-score (berdasarkan tingkat kepercayaan, misalnya 1.96 untuk 95% kepercayaan)

P = Proporsi populasi yang diharapkan memiliki karakteristik tertentu (default 0.5 jika tidak diketahui)

e = Tingkat kesalahan yang dapat diterima atau margin of error.

Dalam penelitian ini, populasinya adalah seluruh pengguna layanan di unit Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung yang berjumlah 1.062 pada bulan Desember tahun 2023, sehingga dapat diperoleh jumlah sampel yang diteliti sebagai berikut:

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0 - 1}{N}}$$

$$n = \frac{384,1}{1 + \frac{384,1 - 1}{1.062}}$$

$$n = \frac{384,1}{1 + 0,360}$$

$$n = \frac{384,1}{1,360}$$

$n = 282,4$ Dibulatkan 282

3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah convenience sampling, yaitu responden dipilih berdasarkan ketersediaan yang sudah melakukan uji KIR di lokasi penelitian saat pengambilan data berlangsung

3.4 Variabel Penelitian

Redinger (dalam Sugiyono 2021), menjelaskan bahwa variabel adalah konstruksi atau sifat yang akan diteliti, dimana sifat ini memiliki nilai yang berbeda-beda. Sehingga variabel penelitian dapat disebut juga suatu atribut, sifat, atau nilai dari seseorang, obyek, atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti dan dianalisis, dengan tujuan untuk menarik kesimpulan dari hasil penelitian tersebut.

3.4.1 Variabel Independen

Sugiyono (2021) menyebutkan, variabel ini sering disebut sebagai variabel stimulus, prediktor, atau antecedent, Dalam bahasa Indonesia, variabel ini dikenal sebagai variabel bebas. Variabel independen adalah variabel yang memengaruhi atau menjadi penyebab terjadinya perubahan atau munculnya variabel dependen (terikat). Dalam penelitian ini, variabel independen adalah Kualitas Pelayanan di Unit PKB (X).

3.4.2 Variabel Dependen

Sugiyono (2021) menjelaskan bahwa variabel dependen sering dikenal sebagai variabel hasil, kriteria, atau konsekuensi. Variabel ini adalah variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat dari adanya variabel bebas. Variabel dependen merupakan hasil atau efek yang diukur oleh peneliti setelah memanipulasi atau mengubah variabel independen. Dengan kata lain, variabel ini menunjukkan apa yang berubah sebagai respon dari

perlakuan atau kondisi tertentu. Dalam penelitian ini, variabel dependen adalah Kepuasan Layanan (Y).

3.5 Definisi Konseptual dan Definisi Operasional Variabel Penelitian

Definisi operasional adalah penjelasan spesifik tentang bagaimana variabel dalam penelitian diukur atau diamati, sehingga dapat dinilai dan digunakan dalam analisis. Menurut Sugiyono (2021) definisi operasional adalah penentuan sifat yang akan dipelajari sehingga menjadi variabel yang dapat diukur. Definisi konsep adalah penjelasan mengenai suatu variabel yang didasarkan pada teori dan pandangan yang disampaikan oleh para ahli. Definisi ini memberikan kerangka pemahaman tentang variabel yang diteliti, mengacu pada konsep-konsep yang telah ada dan diterima secara ilmiah.

1. Kualitas pelayanan di Unit PKB

Kualitas pelayanan di unit Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) mengacu pada tingkat layanan yang diberikan oleh unit tersebut kepada masyarakat, yang dinilai berdasarkan berbagai aspek seperti, kualitas interaksi (*interaction quality*), kualitas lingkungan fisik (*physical environment quality*), kualitas hasil (*outcome quality*). Kualitas ini penting untuk memastikan kepuasan masyarakat yang memanfaatkan layanan pengujian kendaraan bermotor, dimana pelayanan yang berkualitas diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap unit pengujian dan memastikan bahwa kendaraan yang diuji memenuhi standar keselamatan dan kinerja yang diharapkan.

2. Kepuasan layanan

Kepuasan layanan adalah tingkat kepuasan yang telah dirasakan oleh pengguna atau pengguna layanan setelah menerima pelayanan. Kepuasan layanan terjadi apabila harapan pengguna terhadap kualitas layanan yang diberikan sesuai atau bahkan melebihi ekspektasi mereka, yang dapat dinilai berdasarkan berbagai aspek seperti, persyaratan, prosedur, waktu pelayanan,

biaya/tarif, produk spesifikasi, kompetensi, perilaku pelaksana, sarana, penanganan.

Definisi operasional adalah tentang bagaimana suatu variabel akan diukur atau dioperasionalkan dalam sebuah penelitian. Berikut tabel mengenai definisi operasional dan pernyataan operasional dalam penelitian ini

Tabel 4. Definisi Konseptual dan Definisi Operasional

No	Variabel	Dimensi	Indikator	Pernyataan	kode	No
1	Kualitas Pelayanan di Unit PKB (X)	Kualitas Interaksi (<i>interaction quality</i>)	Perilaku atau pendekatan yang ditampilkan oleh petugas dalam berinteraksi	(+) Petugas melayani saya dengan ramah dan sopan.	KI1	1
				(-) Petugas sering bersikap tidak sopan saat melayani.	KI2	5
			Tindakan atau respon yang ditampilkan oleh petugas selama proses pelayanan	(+) Petugas unit Dinas Perhubungan responsif dalam memberikan informasi terkait pengujian kendaraan	KI3	12
				(-) Petugas unit Dinas Perhubungan lambat dalam merespons permintaan informasi terkait pengujian kendaraan.	KI4	9
			Kemampuan teknis dan pengetahuan yang dimiliki oleh petugas dalam melaksanakan tugasnya	(+) Petugas memiliki keahlian yang baik dalam melakukan pengujian kendaraan	KI5	6
				(-) Petugas terlihat kurang menguasai prosedur pengujian kendaraan.	KI6	13
		Kualitas Lingkungan (<i>physical environment quality</i>)	Aspek non-visual yang memengaruhi suasana di lingkungan tempat pelayanan berlangsung	(+) Fasilitas yang disediakan Dinas Perhubungan memadai	KL1	8
				(-) Kurangnya fasilitas yang disediakan menyebabkan pelayanan lambat.	KL2	16
			Mencakup elemen visual dan tata letak fisik yang di rancang untuk menciptakan	(+) Lokasi tempat pengujian kendaraan sangat mudah di jangkau oleh pengguna layanan	KL3	15

		pengalaman profesional	(-) Lokasi tempat pengujian kendaraan tidak strategis.	KL4	4
		Hubungan antar penerima layanan dan petugas di lingkungan tersebut	(+) komunikasi yang dilakukan petugas dengan pengguna layanan sangat baik	KL5	18
			(-) saya merasa kesulitan untuk berkomunikasi dengan petugas	KL6	11
Kualitas Hasil (<i>Outcome Quality</i>)	Durasi waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan layanan		(+) Unit pengujian memiliki sistem yang terjadwal dengan baik	KH1	3
			(-) Proses pengujian tidak memiliki pengelolaan waktu yang baik	KH2	7
	Kesesuaian hasil layanan yang di terima, atau kesesuaian hasil layanan, seperti dokumen atau produk yang diterima.		(+) Dokumen hasil pengujian kendaraan lengkap	KH3	14
			(-) Kelengkapan dokumen hasil pengujian belum sesuai.	KH4	17
	Tingkat penilaian penerima layanan terhadap hasil akhir pelayanan, yang mencerminkan apakah hasil tersebut		(+) Hasil akhir pelayanan yang saya terima memenuhi harapan saya	KH5	10
			(-) Pelayanan yang saya terima kurang memuaskan	KH6	2

No	Variabel	Dimensi	Indikator	Pernyataan	Kode	No
2	Kepuasan Layanan di Unit PKB (Y)	Persyaratan	Kelengkapan persyaratan yang jelas dan tertulis.	(+) Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian prsyarat pelayanan dengan jenis pelayan.	PSY	2
		Prosedur	Tersedia alur prosedur yang mudah dipahami oleh masyarakat.	(+) Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	PR	5
		Waktu	Tidak ada keterlambatan tanpa alasan yang jelas.	(+) Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam pemberian pelayanan	W	8

Biaya	Biaya layanan diinformasikan secara terbuka.	(+) Bagaimana pendapat saudara tentang biaya /tarif dalam pelayanan	B	7
Produk Spesifik	Ketersediaan layanan yang diharapkan tanpa penundaan atau perubahan.	(+) Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dengan standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	PS	3
Kompetensi	Tingkat profesionalisme petugas dalam menyelesaikan tugas.	(+) Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	K	1
Perilaku	Tidak ada tindakan diskriminatif atau perilaku yang merugikan masyarakat.	(+) Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	PL	6
Sarana	Sarana penyelenggara terhadap pelayanan yang dijanjikan.	(+) Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	S	9
Penanganan	Tersedianya sarana pengaduan yang jelas dan mudah diakses	(+) Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan	PN	4

Sumber: diolah oleh peneliti 2025

3.6 Skala Pengukuran

Penelitian ini menggunakan skala pengukuran likert. Menurut Sugiyono (2013), skala likert digunakan untuk menilai, pendapat, dan persepsi individu atau kelompok terhadap suatu fenomena sosial. Pada model skala likert, terdapat empat pilihan respons untuk pernyataan: Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS). Setiap item dalam skala dibagi menjadi dua kategorie, yaitu *favorable* dan *unfavorable*. Alternatif jawaban dan bobot penilaian dapat dilihat pada Tabel 6 Berikut ini

Tabel 5. Skor Pengukuran Skala Likert

No	Kriteria	Pernyataan Positif (<i>favorable</i>)	Pernyataan Negatif (<i>unfavorable</i>)
1	Sangat Setuju	4	1
2	Setuju	3	2
3	Tidak Setuju	2	3
4	Sangat Tidak Setuju	1	4

Sumber: diolah oleh peneliti 2025

3.7 Sumber Data

Penelitian ini menggunakan data primer, yaitu data yang langsung dari lapangan tanpa diberikan dari orang lainn (Sugiyono, 2021). Dalam penelitian ini, data primer diperoleh melalui alat bantu pernyataan (kuesioner), yang tujuannya adalah untuk memperoleh informasi yang diperlukan oleh peneliti mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Layanan Di Unit Pengujian Kendaraan Bermotor”

3.8 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner merupakan metode yang melibatkan pemberian pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2021). Penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden, dan hasilnya akan diolah menjadi angka, tabel, analisis statistik, serta uraian dan kesimpulan. Setiap pertanyaan atau pernyataan dalam kuesioner menggunakan skala likert.

3.9 Metode Pengujian Data

3.9.1 Uji Validitas

(Machali, 2021) Validitas berasal dari kata *validity*, yang berarti kebenaran atau keabsahan. Dalam konteks instrumen pengukuran, validitas mengacu pada sejauh mana alat ukur dapat berfungsi dengan tepat. Selain itu, validitas sering dipahami sebagai kemampuan instrumen untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Dalam penelitian, uji validitas bertujuan untuk menilai sejauh mana alat ukur yang digunakan mampu mengukur sesuai dengan yang diharapkan. Penelitian dianggap valid apabila alat ukur tersebut dapat menghasilkan pengukuran yang tepat dan terpercaya. Tingkat validitas ditentukan dengan membandingkan nilai *r hitung* dan *r tabel*. Jika *r hitung* lebih besar dari *r tabel*, maka alat ukur tersebut dinyatakan valid.

$$r_{xy} = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(n\sum x^2 - (\sum x)^2) \{n\sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan :

r_{xy} = Koefisien korelasi antara variabel x dan y

N = Jumlah subjek

$\sum XY$ = Jumlah dari hasil kali nilai X dan nilai Y

$\sum X$ = Jumlah nilai X

$\sum Y$ = Jumlah nilai Y

$\sum X^2$ = Jumlah dari kuadrat nilai X

$\sum Y^2$ = Jumlah dari kuadrat nilai Y

Dalam mempermudah dan mempercepat penelitian, peneliti menggunakan bantuan komputer dengan software IBM SPSS Statistics 24 untuk melakukan uji validitas. Kriteria dalam pengujian validitas adalah sebagai berikut: jika *r hitung* lebih besar dari *r tabel* (*r hitung* > *r tabel*), maka alat pengukuran dianggap valid. Sebaliknya, jika *r hitung* lebih kecil dari *r tabel* (*r hitung* < *r tabel*), maka alat pengukuran dinyatakan tidak valid.

Tabel 6. Hasil Uji Validitas Pada Variabel Kualitas Pelayanan

Variabel	No Item	Kode	R Tabel	R Hitung	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	1	KI1	0,361	0,658	Valid
	2	KH6	0,361	0,458	Valid
	3	KH1	0,361	0,837	Valid
	4	KL4	0,361	0,611	Valid
	5	KI2	0,361	0,628	Valid
	6	KI5	0,361	0,562	Valid

7	KH2	0,361	0,664	Valid
8	KL1	0,361	0,874	Valid
9	KI4	0,361	0,909	Valid
10	KH4	0,361	0,670	Valid
11	KL6	0,361	0,889	Valid
12	KI3	0,361	0,651	Valid
13	KI 6	0,361	0,787	Valid
14	KH3	0,361	0,638	Valid
15	KL3	0,361	0,462	Valid
16	KL2	0,361	0,627	Valid
17	KH4	0,361	0,879	Valid
18	KL5	0,361	0,527	Valid

Sumber: diolah oleh peneliti menggunakan IBM SPSS Statistic 24, 2025

Berdasarkan tabel 7 hasil uji validitas pada variabel kualitas pelayanan (X) menunjukkan semua item pertanyaan yang digunakan pada penelitian ini valid, hal ini dikarenakan nilai r hitung lebih besar dibandingkan dengan r tabel.

Tabel 7. Hasil Uji Validitas Pada Variabel Kepuasan Layanan

Variabel	No Item	Kode	R Tabel	R Hitung	Keterangan
Kepuasan Layanan (Y)	1	K	0,361	0,398	Valid
	2	PSY	0,361	0,509	Valid
	3	SP	0,361	0,412	Valid
	4	PN	0,361	0,608	Valid
	5	PR	0,361	0,589	Valid

6	PL	0,361	0,637	Valid
7	B	0,361	0,853	Valid
8	W	0,361	0,611	Valid
9	S	0,361	0,843	Valid

Sumber: diolah oleh peneliti menggunakan IBM SPSS Statistic 24, 2025

Berdasarkan tabel 8 hasil uji validitas pada variabel Kepuasan Layanan (Y) menunjukkan semua item pertanyaan yang digunakan pada penelitian ini valid, hal ini dikarenakan nilai r hitung lebih besar dibandingkan dengan r tabel.

3.9.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah metode untuk menilai konsistensi dan keandalan suatu alat ukur atau instrumen penelitian. Menurut Sugiyono (2017), uji reliabilitas menunjukkan sejauh mana pengukuran yang dilakukan terhadap objek yang sama dapat menghasilkan data yang serupa. Uji ini digunakan untuk memastikan bahwa kuesioner atau instrumen penelitian dapat memberikan hasil yang stabil dan konsisten ketika diterapkan berulang kali. Sebuah variabel dianggap *reliabel* jika nilai *Cronbach Alpha* yang diperoleh lebih besar dari 0,60. Adapun rumus yang digunakan yaitu sebagai berikut:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma^2 b}{\sigma^2 t} \right]$$

Keterangan :

r_{11} = koefisien reliabilitas instrumen

k = banyaknya butir pertanyaan

$\sum \sigma^2 b$ = jumlah varian butir

$\sigma^2 t$ = varian total antara 0.08 sampai dengan 0,1

Pada pengujian reliabilitas, peneliti menggunakan bantuan komputer dengan *software IBM SPSS Statistics 24*

Tabel 8. Hasil Uji Reliabilitas Pada Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	0,933	18	Reliabel

(Sumber: diolah oleh peneliti menggunakan IBM SPSS Statistic 24, 2025)

Berdasarkan tabel 9. dapat dilihat uji reliabilitas pada variabel kualitas pelayanan (X) menunjukkan nilai dari *cronbach's Alpha* bernilai 0,933 dimana nilai ini lebih besar dari 0,60. Maka, dapat disimpulkan pada variabel Kualitas Pelayanan (X) dapat dikatakan reliabel.

Tabel 8. Hasil Uji Reliabilitas Pada Variabel Kepuasan Layanan (Y)

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
Kepuasan Layanan (Y)	0,854	18	Reliabel

(Sumber: diolah oleh peneliti menggunakan IBM SPSS Statistic 24, 2025)

Berdasarkan tabel 9. dapat dilihat uji reliabilitas pada variabel Kepuasan Layanan (Y) menunjukkan nilai dari *cronbach's Alpha* bernilai 0,854 dimana nilai ini lebih besar dari 0,60. Maka, dapat disimpulkan pada variabel Kepuasan Layanan (Y) dapat dikatakan reliabel.

3.10 Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2017), analisis data merupakan proses pengaturan dan pengelompokan data ke dalam pola, kategori, atau kriteria tertentu guna mencapai hasil yang selaras dengan tujuan penelitian. Proses ini melibatkan berbagai langkah dalam pengolahan data yang dikumpulkan, termasuk pengelompokan data sesuai dengan variabel yang diteliti. Analisis data bertujuan untuk menguji validitas hipotesis yang telah dirumuskan serta menghasilkan kesimpulan. Untuk analisis dilakukan dengan menggunakan bantuan komputer agar dapat lebih mempermudah dan mempercepat langkah

penelitian. Software yang digunakan pada penelitian ini yaitu IBM SPSS Statistics. Pada penelitian ini menggunakan analisis regresi linier sederhana, sebelum dilakukan analisis data-data, hasil penelitian harus memenuhi uji asumsi klasik terlebih dahulu.

3.10.1 Uji Asumsi Klasik

Dalam memenuhi persyaratan analisis linier sederhana, perlu dilakukan uji asumsi klasik yang terdiri dari tiga komponen utama, yaitu uji normalitas, uji linieritas, dan uji heteroskedastisitas, untuk memastikan keabsahan dan keandalan hasil analisis.

1. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah prosedur statistik untuk memeriksa apakah data mengikuti distribusi normal atau tidak (Machali, 2021). Dalam penelitian ini, uji normalitas dilakukan dengan metode *Uji Kolmogorov Smirnov*, hal ini dikarenakan jumlah responden lebih dari 50. Menggunakan bantuan program IBM SPSS *Statistic 24*, uji ini dilakukan untuk membedakan antara data yang diuji normalitasnya dengan data normal, dengan ketentuan:

- a) Jika nilai signifikan diatas 5% atau 0,50 maka data terdistribusi normal.
- b) Jika nilai signifikan dibawah 5% atau 0,50 maka data tidak terdistribusi normal.

2. Uji Linieritas

Sebuah prosedur statistik untuk mengetahui apakah hubungan antar variabel dapat digambarkan dengan model *linier* (Machali, 2021). Pengujian linieritas pada penelitian ini menggunakan program IBM SPSS *Statistic 24*, dengan kriteria validasi dimana nilai *sig deviation from linearity* $> 0,05$ maka dapat dikatakan terdapat hubungan yang *linear* antar variabel.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah sebuah prosedur statistik untuk memeriksa, apakah variansi residual (kesalahan) dalam model *regresi konstan* atau tidak *konstan* (berubah-ubah) terhadap nilai variabel *independen* (Machali, 2021). Dengan kriteria validasi dimana nilai $sig > 0,05$ maka dapat dikatakan model tidak mengalami *heteroskedastisitas*.

3.10.2 Analisis Regresi Linier Sederhana

Regresi linier sederhana adalah model statistik yang menjelaskan hubungan kausal antara variabel independen dan variabel dependen, dimana variabel independen berperan sebagai yang mempengaruhi dan variabel dependen sebagai variabel yang dipengaruhi (Suyono, 2015).

$$Y = a + Bx$$

Keterangan :

Y = Variabel dependen yang di prediksi

α = Konstanta

β = Koefiensi regresi

X = Nilai variabel independen

Analisis regresi linier sederhana dibantu dengan menggunakan IBM SPSS Statistics. Teknik analisis regresi linier sederhana ini dapat digunakan untuk mengetahui pengaruh dari X terhadap Y dengan berdasarkan:

a) Uji signifikansi parsial (Uji T)

Uji-t adalah teknik statistik untuk menguji signifikansi koefisien regresi, menentukan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Kriteria Pengujian

1. Nilai Sig < 0,05: Terdapat pengaruh signifikan antara variabel kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pengguna layanan (Y). atau (H0 ditolak).
2. Nilai Sig > 0,05: Tidak ada pengaruh signifikan antara variabel kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pengguna layanan (Y). (H0 diterima).
3. t hitung > t tabel: Terdapat pengaruh signifikan (H0 ditolak).
4. t hitung < t tabel: Tidak ada pengaruh signifikan (H0 diterima)

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis statistik, diketahui bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan, yaitu $\text{sig} = 0,000 < 0,05$, dan nilai $t_{\text{hitung}} 3,406 > t_{\text{tabel}} 1,968$. Jadi dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Meskipun demikian, tingkat pengaruh antara kedua variabel tersebut tergolong lemah dengan nilai koefisien (R^2) sebesar 0,040. Artinya, kualitas pelayanan hanya memberikan kontribusi sebesar 4% terhadap tingkat kepuasan pengguna. Meski korelasi yang ditemukan bersifat lemah, namun arah hubungan yang positif menunjukkan bahwa setiap peningkatan dalam kualitas pelayanan tetap berpotensi meningkatkan kepuasan pengguna layanan. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan tetap menjadi aspek penting yang dapat mendorong terciptanya kepuasan..

5.2 Saran

1. UPT PKB diharapkan terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah baik agar kepuasan pengguna semakin meningkat.
2. Pembaruan sarana, seperti alat uji yang sudah tidak dapat digunakan, agar dapat meningkatkan tingkat akurasi uji. Peningkatan prasarana, seperti ruang tunggu dan informasi dinilai kurang memadai
3. Evaluasi dan pelatihan rutin bagi petugas akan membantu menjaga standar pelayanan agar tetap profesional dan responsif.
4. Optimalisasi penggunaan media sosial dalam penyampaian prosedur layanan atau informasi yang lebih luas akan semakin memperkuat pemahaman dan partisipasi masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Adya, A. (2006). *Dasar-dasar pelayanan prima (Cet. ke-2)*. Elex Media Komputindo.
- Androniceanu, A. (2016). *The quality of the urban transport in Bucharest and how to improve it in accordance with the expectations of the citizens. Theoretical and Empirical Researches in Urban Management*, 11 (1), 5-18. <https://www.jstor.org/stable/10.2307/24873546>
- Arip Budiman. (2022). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat Di Desa Margaluyu Kecamatan Cikoneng Kabupaten Ciamis*. ATRABIS: Jurnal Administrasi Bisnis (e-Journal), 8(2), 216–226. <https://doi.org/10.38204/atrabis.v8i2.1094>
- Asiri, L. (2024). *Kualitas pelayanan publik dalam meningkatkan kepuasan pengguna layanan air bersih di Kantor Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDAM) Tirta Takawa Kabupaten Buton*. Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan, 10(3), 545–559.
- Brady, M. K., & Cronin Jr, J. J. (2001). *Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality: A hierarchical approach*. Journal of Marketing, 65(3), 34–49.
- Chandra, T., Chandra, S., & Hanafi, L. (2020). *Service, quality, consumer, satisfaction, dan consumer loyalty: Tinjauan teoritis*. CV IRDH.
- Dewi, R. C., & Suparno, S. (2022). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Jurnal Media Administrasi, 7(1), 78–90. <https://doi.org/10.56444/jma.v7i1.67>

- Finanda, A. S., Fadhila, J. F., & Hayat, H. (2024). *Implementasi prinsip-prinsip pelayanan publik*. *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 9(1), 74–78.
- Hermanto. (2019). *Faktor pelayanan, kepuasan dan loyalitas pengguna layanan*. CV Jakad.
- Hidayat, A. R. (2020). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Kalikajar Kabupaten Wonosobo*. *Jurnal Ilmiah Penelitian dan Pengembangan*, 8(2), 157–168.
- Hughes, B.-J. (2013). *Measuring citizen feedback and gauging citizen satisfaction*. Dalam E. A. Lindquist, S. Vincent, & J. Wanna (Ed.). *Putting citizens first: Engagement in policy and service delivery for the 21st century*. (hlm. 95–101). ANU Press.
<https://www.jstor.org/stable/j.ctt4cg5sm.12>
- Kendana, E. M. (2023). *Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Bogor Barat Kota Bogor*. *The Journalish: Social and Government*, 4(1), 16–24.
- Lukman, S., dkk. (2021). *Penyusunan standar pelayanan publik*. PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen pemasaran jasa (Edisi ke-3)*. Salemba Empat.
- Marwiyah, S. (2023). *Strategi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di era digitalisasi*.
- Maulidiah, S. (2014). *Pelayanan publik, pelayanan terpadu administrasi kecamatan*.
CV Indra Prahasta.
- Machali, I. (2021). *Metode penelitian kuantitatif*. UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Moenir, A. S. (2008). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*.
- Mulyawan, R. (2016). *Birokrasi dan pelayanan publik*. UNPAD Press.

- Nanda, P. (2022). *Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Pulau Komang Sentajo Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi*. Universitas Islam Kuantan Singingi.
- Nurcahcanto, H. (2022). *Peningkatan pelayanan publik*. Fastindo.
- Pemerintah Kota Bandar Lampung. (2017). Peraturan Daerah Kota Bandar Lampung Nomor 10 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Transportasi di Kota Bandar Lampung.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2012). Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 2012 Pasal 65 tentang Kendaraan.
- Permenpan. (2017). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Sembilan Unsur Kepuasan Masyarakat.
- Prasodjo, T. (2020). *Manajemen pelayanan publik*. Zahir Publishing.
- Rauf, R. (2015). *Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik dalam administrasi pemerintahan di Indonesia*. PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, 1(2), 230–241.
- Rizka, I., & Suryani, L. (2023). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Wayau Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong*. Jurnal Administrasi Publik Bisnis, 359–370
- Sabiruddin, A., Asis, P. H., Lampasa, Y., Sari, D., Mattalitti, M. I., & Ma'ruf, A. A. (2024). *Kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Desa Bou Kecamatan Lambandia Kabupaten Kolaka Timur*. Journal Publicuho, 7(4), 1976–1990.
- Sakdiyah, N. H. (2022). *Pengaruh asas-asas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat*. Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.

Sinambela, L. P. (2008). *Reformasi pelayanan publik*.

Sugiyono. (2013). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan tindakan*.

Alfabeta. Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Sulistiyowati, W. (2018). *Kualitas layanan*. UMSIDA Press.

Suparman, & Mubarak. (2019). *Pelayanan publik kontemporer*. Administrasi Publik FISIP UIN Sunan Gunung Djati Bandung.

Sutaryo, E. (2021). *Pelayanan publik: Konsep dan implementasi*. Penerbit

Alfabeta. Suyono. (2015). *Analisis regresi untuk penelitian*. Deepublish.

UPT PKB Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung.