

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