



KUALITAS PELAYANAN PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR PADA DINAS PERHUBUNGAN KOTA YOGYAKARTA

Khairunnisa^{a1}

^aProgram Studi *Interdisciplinary Islamic Studies* Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga

¹Khairunisafarhan@gmail.com

INFO ARTIKEL

Riwayat Artikel:

Diterima: 15-12-2021
Disetujui: 23-12-2021
Dipublikasikan: 21-03-2022

Kata Kunci:

1. Kualitas Pelayanan,
2. Pengujian Kendaraan Bermotor,
3. Yogyakarta.

Keywords

1. Service Quality,
2. Vehicle Inspection,
3. Yogyakarta.

ABSTRAK

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor pada Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta serta faktor pendukung dan faktor penghambatnya. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik pemeriksaan keabsahan data menggunakan triangulasi sumber, dan teknik analisis data menggunakan model analisis Miles dan Huberman. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor pada Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta sudah sesuai dengan aspek berwujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati. Namun dalam meningkatkan kualitas pelayanan memiliki faktor penghambat yaitu belum terintegrasi dengan sistem informasi manajemen Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, kurangnya kesadaran dari masyarakat wajib uji untuk melakukan uji berkala kelaikan kendaraan bermotor, sosialisasi pengujian kendaraan bermotor tidak dilakukan secara langsung oleh pihak UPT Pengujian Kendaraan Bermotor, tidak ada pendaftaran secara online serta tidak ada layanan untuk jasa pemasangan tanda samping dan pemasangan plat uji.

Abstract: The purpose of this research was to service quality of Vehicle Inspection in Transportation Agency of Yogyakarta as well as it's supporting and hampering factors. The research design used qualitative approach with descriptive method. The data were collected through interviews, observation, and documentation. The data validation were done through source triangulation and the data were analyzed using Miles and Huberman's analysis model. The results of the research showed that the service quality of Vehicle Inspection in Transportation Agency of Yogyakarta was already good, it can be seen from tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. However, there were still hampering factors in the improvement of the service quality such as the system that is not yet integrated to the Ministry of Transportation's information system, the lack of people's awareness to take periodical vehicle inspection, the socialization about vehicle inspection that is not directly done by the Technical Implementation Unit of Vehicle Inspection, the unavailability of online registration, and the absence of installation service of certificate as well as plate of periodical vehicle inspection.

PENDAHULUAN

Upaya pemerintah sebagai salah satu penyelenggara dan penyedia pelayanan publik yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang ada, hal tersebut berdasarkan pada Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal pasal 1 ayat 6 yang berbunyi “Standar Pelayanan Minimal (SPM) adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal (Indonesia, 2005). Sedangkan

pada Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik pasal 20 ayat 1 yang berbunyi “Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan”. Standar Pelayanan Minimal (SPM) ditetapkan secara nasional oleh pemerintah dan diberlakukan untuk seluruh daerah, maka penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) di daerah wajib melakukan penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) sebagai dasar untuk melayani masyarakat serta memperhatikan kebutuhan dan kondisi lingkungan masyarakat (Indonesia, 2009).

Penelitian terdahulu juga telah mengungkapkan bahwa fungsi pemerintah adalah menyelenggarakan kegiatan pembangunan dan pelayanan publik sebagai bentuk tugas umum pemerintah untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat, sehingga pemerintah untuk mewujudkan pelayanan publik harus efisien, efektif, berkeadilan, transparan, akuntabel serta memiliki daya tanggap yang tinggi terhadap tuntutan masyarakat yang dilayani agar masyarakat pengguna jasa merasa puas terhadap layanan yang diterimanya (Chantika, 2013). Kemudian Pelayanan publik adalah salah satu variabel yang menjadi tolok ukur keberhasilan otonomi daerah. Apabila pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah baik atau berkualitas, maka pelaksanaan otonomi daerah dapat dikatakan berhasil, disamping itu sudah menjadi sebuah keharusan bagi pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas terhadap pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat (Hardiyansyah, 2011). Selain itu pelayanan publik merupakan suatu kepercayaan yang terus tumbuh dari publik atau masyarakat secara luas (Hayat, 2018). Kepercayaan yang terus tumbuh dapat meningkatkan nilai akuntabilitas terhadap pelayanan, sehingga pelayanan yang berkualitas dapat diupayakan dengan menetapkan sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan penerima pelayanan.

Kualitas pelayanan publik selalu menarik untuk dikaji dan dibahas oleh masyarakat, karena masyarakat selalu mengalami perubahan, sehingga dengan meningkatnya kualitas pelayanan maka tingkat kepercayaan dari masyarakat kepada pemerintah juga akan meningkat. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan membandingkan persepsi penerima layanan atas pelayanan yang mereka terima dengan harapan atau keinginannya terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan/lembaga pemerintah (Tjiptono, 2011). Pada dasarnya peningkatan kualitas pelayanan pada instansi pemerintah dibutuhkan guna memenuhi kebutuhan masyarakat, terutama pelayanan yang hanya dilaksanakan oleh unit tertentu milik pemerintah.

Pelayanan KIR atau pengujian kendaraan bermotor UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta merupakan salah satu unit pelayanan publik milik pemerintah yang berfokus untuk memberikan pelayanan yang berkualitas terhadap uji kelayakan kendaraan bermotor sehingga dapat mencapai kepuasan bagi masyarakat wajib uji. Pengujian kendaraan bermotor menurut Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 16 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Pengujian Kendaraan Bermotor adalah serangkaian kegiatan menguji dan atau memeriksa bagian-bagian kendaraan wajib uji, dalam rangka pemenuhan persyaratan teknis dan laik jalan (Yogyakarta, 2009).

Adanya pengujian kendaraan bermotor ini adalah untuk memberikan kepastian bahwa kendaraan bermotor yang dioperasikan di jalan telah memenuhi persyaratan teknis dan laik jalan serta menjamin

keselamatan lalu lintas dan angkutan jalan, kemudian dapat mengendalikan pencemaran lingkungan yang diakibatkan meningkatnya jumlah kendaraan bermotor yang beroperasi di wilayah Kota Yogyakarta, maka perlu diselenggarakan pengujian kendaraan bermotor. Serta pemilihan lokasi di UPT Pengujian Kendaraan bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta karena UPT tersebut menjadi satu-satunya unsur pelayanan teknis Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta yang ketugasannya menyelenggarakan pengujian kendaraan bermotor yang ada di Kota Yogyakarta.

Berikut ini terdapat tabel mengenai kendaraan bermotor di Kota Yogyakarta pada tahun 2014 hingga 2017, sebagai berikut.

Tabel 1
Jumlah Kendaraan Bermotor di Kota Yogyakarta tahun 2015-2017

No	Jenis Kendaraan	Tahun		
		2015	2016	2017
1	Mobil Penumpang	54.546	59.401	62.057
2	Mobil Bus	2.233	2.226	2.390
3	Mobil Beban	13.875	14.149	14.236
4	Kendaraan Khusus	273	280	279
5	Sepeda Motor	399.615	415.749	428.370
	Jumlah	470.542	491.805	507.332

Sumber : Kepolisian Daerah D.I.Y, dikutip dari BPS Kota Yogyakarta, 2018

Berdasarkan tabel 1 bahwa setiap tahun kendaraan bermotor mengalami kenaikan. Kendaraan bermotor yang digunakan di jalan raya diharapkan untuk memenuhi persyaratan teknis dan laik jalan, termasuk persyaratan ambang batas emisi gas buang dan kebisingan. Pada dasarnya, persyaratan teknis dan laik jalan diberlakukan wajib bagi seluruh kendaraan yang beroperasi di jalan, akan tetapi pada saat ini sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 2012 tentang kendaraan, bahwa jenis kendaraan yang diwajibkan untuk melakukan uji berkala terbatas pada kendaraan penumpang umum dan barang.

UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta merupakan unit penyelenggara pengujian kendaraan bermotor di Kota Yogyakarta yang dalam memberikan pelayanan pengujian kendaraan bermotor terbatas pada kendaraan penumpang umum dan barang yaitu dengan jenis kendaraan mobil penumpang, mobil bus, mobil barang dan kendaraan khusus.

Pengujian yang dilakukan adalah pengujian berkala terhadap setiap kendaraan bermotor yang dioperasikan di jalan. Maksud dan tujuan dilakukan pengujian yaitu untuk mengetahui kondisi dari kendaraan tersebut, apakah memenuhi spesifikasi teknis atau tidak, sehingga setiap kendaraan wajib uji yang tidak lulus uji tidak diperbolehkan untuk beroperasi di jalan raya dan harus diperbaiki. Apabila kendaraan tersebut sudah diperbaiki, maka akan dilakukan pengujian ulang dengan waktu dan tempat yang sudah ditetapkan. Selain itu apabila kendaraan tersebut tidak diperbaiki maka kondisinya akan semakin buruk yang pada akhirnya menjadi salah satu pemicu kecelakaan. Pelayanan pengujian kendaraan bermotor yang diberikan oleh petugas diibaratkan sebagai pemeriksaan sekaligus pengecekan kondisi fisik kendaraan bermotor dalam satu paket komplit (Damayanti, 2012).

Berikut ini tabel terkait jumlah wajib uji yang telah melakukan pengujian kendaraan bermotor di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta, sebagai berikut.

Tabel 2
Jumlah Kendaraan Wajib Uji yang Terdaftar Di UPT PKB DISHUB Kota Yogyakarta Tahun 2016-2018

No	Ket	Tahun		
		2016	2017	2018
1	Jumlah Lulus	15.165	13.142	12.805
2	Tidak Lulus	529	2.334	1.732
3	Tidak Datang	3	37	2.143
	Jumlah	15.697	15.513	16.681

Sumber : UPT PKB DISHUB Kota Yogyakarta, 2019

Berdasarkan tabel 2 bahwa kegiatan pengujian kendaraan tidak semua lulus uji dan yang telah terdaftar tidak semua datang. Kendaraan bermotor yang tidak lulus uji, akan diberikan surat keterangan tidak lulus uji serta disampaikan secara tertulis kepada pemilik kendaraan agar melakukan perbaikan terhadap item-item yang tidak lulus tersebut dan segera melakukan uji ulang tanpa mengeluarkan biaya tambahan tetapi dengan jangka waktu yang telah ditetapkan. Sedangkan jika kendaraan yang tidak lulus tidak datang untuk melakukan uji ulang, maka akan menjadi pemohon baru. Sama halnya dengan masyarakat wajib uji yang tidak datang sesuai dengan waktu dan tempat yang telah ditetapkan akan menjadi pemohon baru.

UPT Pengujian Kendaraan Bermotor selain memberikan pelayanan kepada masyarakat wajib uji Kota Yogyakarta, pihak UPT juga memberikan pelayanan mutasi uji kendaraan masuk dan mutasi uji kendaraan keluar wilayah daerah setelah memenuhi persyaratan tertentu. Serta memberikan pelayanan numpang uji masuk dan numpang uji keluar setelah memenuhi persyaratan tertentu. Kegiatan pelayanan yang dilakukan di atas tidak terlepas dari permasalahan yang dihadapi, sehingga peneliti akan memaparkan permasalahan yang dihadapi oleh UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta dalam pelayanan pengujian kendaraan bermotor, sebagai berikut.

Pertama, kurangnya tenaga penguji dalam pelayanan pengujian kendaraan bermotor di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta, hal ini mempengaruhi pemberian kualitas pelayanan kepada masyarakat wajib uji, dengan keterbatasan SDM ini pihak UPT sudah mulai mengatasi permasalahan tersebut yaitu dengan mulai bekerjasama dengan lembaga pendidikan khusus pengujian kendaraan bermotor dan membuka rekrutmen tenaga teknis. Tenaga penguji yang memberikan pelayanan pengujian kendaraan bermotor di UPT Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta memiliki kualifikasi teknis tertentu sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan untuk setiap tenaga penguji yang sedang menjalankan tugas wajib mengenakan tanda kualifikasi. Jumlah tenaga penguji di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta sebanyak 6 orang dan mengoperasikan satu *line* peralatan pengujian, sedangkan sesuai dengan evaluasi analisis jabatan dan beban kerja jumlah tenaga penguji adalah sebanyak 12 orang (2 *line*). Hal serupa juga ditemui di

Pengujian Kendaraan bermotor Kota Semarang, bahwa jumlah tenaga penguji kurang sehingga menyebabkan satu tenaga penguji harus mengoperasikan 2 alat uji (Afrizal, 2015).

Kedua, minimnya kesadaran dari masyarakat wajib uji untuk melakukan pengujian kendaraan bermotor di Kota Yogyakarta. Hal tersebut serupa dengan pelayanan yang terdapat di UPT PKB Kota Samarinda yaitu kurangnya pengetahuan masyarakat akan pentingnya pengujian kendaraan bermotor yang dapat dilihat dari tidak stabilnya jumlah kendaraan yang melakukan pengujian (Wati, 2017). Kemudian untuk mengatasi permasalahan ini, UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Yogyakarta memberikan surat pemberitahuan 1 (satu) bulan sebelum jadwal pengujian agar masyarakat wajib uji dapat mempersiapkan fisik kendaraan.

Ketiga, masih belum ada sosialisasi secara langsung dari UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta kepada masyarakat wajib uji di Kota Yogyakarta terkait pengujian kendaraan bermotor. Sedangkan masyarakat wajib uji merupakan pihak yang menerima secara langsung pelayanan tersebut, artinya masyarakat wajib uji selaku pengguna layanan harus dijadikan sebagai pertimbangan utama penyelenggaraan pelayanan (Sellang, 2019). Pihak UPT Pengujian Kendaraan Bermotor tidak melakukan sosialisasi tentang pengujian kendaraan bermotor kepada masyarakat wajib uji di Kota Yogyakarta melainkan menitipkan kegiatan sosialisasi tersebut kepada seksi bimbingan dan keselamatan lalu lintas Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta karena belum terdapat anggaran untuk kegiatan tersebut.

Keempat, belum ada layanan pendaftaran secara online di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta. Ini berpengaruh terhadap tingkat kepuasan penerima layanan, karena salah satu ukuran kualitas pelayanan adalah mudah dan dapat diakses oleh semua pihak (Sinambela, 2019). Untuk pelayanan pendaftaran masyarakat wajib uji harus datang ke kantor pelayanan pengujian kendaraan bermotor, dengan begitu waktu yang dibutuhkan oleh masyarakat wajib uji lebih banyak lagi. Proses pendaftaran pengujian masih harus datang ke gedung pengujian dan membawa fisik kendaraan yang ingin diuji. Dalam proses pendaftaran pemilik kendaraan datang dan mengurus sendiri atau dengan surat kuasa apabila tidak bisa mengurus sendiri dan membayar retribusi sesuai dengan ketentuan. Setelah melakukan pendaftaran pemilik kendaraan bisa langsung hari itu uji kendaraan atau menentukan waktu atau hari lain untuk melakukan pengujian kendaraan bermotor.

Berdasarkan uraian permasalahan di atas, maka penulis tertarik melakukan penelitian mengenai Kualitas Pelayanan pengujian kendaraan bermotor pada Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta. Penelitian ini dilakukan agar mengetahui gambaran mengenai kualitas pelayanan serta faktor pendukung dan faktor penghambatnya.

Penelitian ini menggunakan teori menurut Zeithaml, dkk. (1990) dalam Hardiyansyah (2011:46-47) yang diukur dari dimensi yakni berwujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati untuk dijadikan sebagai landasan dalam mengukur dan menganalisis kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor pada Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif adalah suatu bentuk penelitian yang ditunjukkan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan fenomena-fenomena yang ada tanpa memberikan perlakuan, manipulasi ataupun mengubah pada variabel-variabel bebas, tetapi menggambarkan suatu kondisi apa adanya (Sukmadinata, 2013). Penelitian ini berlokasi di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta. Kemudian penulis memilih informan penelitian berdasarkan pertimbangan bahwa informan yang dipilih dapat memberikan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian (Moleong, 2016). Adapun Informan dalam penelitian ini yaitu Kepala Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta, Kepala UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta, Petugas Teknis di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta, serta perwakilan masyarakat Wajib Uji Kendaraan Bermotor. Untuk data primer diperoleh melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. sedangkan data sekunder diperoleh melalui data tertulis terkait topik penelitian. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara dan observasi, serta model analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model analisis Miles dan Huberman.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan merupakan mutu dari suatu pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan. Permasalahan utama pelayanan publik pada dasarnya adalah berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri (Hardiyansyah, Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya, 2011). Kemudian untuk pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada berbagai aspek yaitu bagaimana pola penyelenggaraan (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan. Untuk menciptakan kualitas pelayanan yang baik pemerintah daerah sebagai pemberi layanan senantiasa mengupayakan pelayanan yang terjangkau (dekat), tepat dan cepat.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor pada Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta, penulis menggunakan lima dimensi dari Zeithaml, dkk (1990) dalam Hardiyansyah (2011:46-47) yang diukur dari aspek berwujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati. Ke lima aspek tersebut lebih jelasnya sebagai berikut:

Berwujud

Zeithaml, dkk (1990) dalam Hardiyansyah (2011:46-47) mengatakan bahwa berwujud (*tangible*) terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi. Berwujud juga bisa dikatakan sebagai kemampuan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal, dengan kata lain bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitar merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan. Fasilitas fisik berupa sarana dan prasarana yang terdapat di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor cukup memadai untuk menunjang proses pelayanan pengujian kendaraan

bermotor, baik fasilitas untuk melakukan pelayanan administrasi, pelayanan teknis serta fasilitas pendukung umum untuk masyarakat wajib uji.

Dalam memberikan pelayanan administratif dan pelayanan teknis kepada masyarakat wajib uji, UPT PKB memiliki bangunan utama yang masih kokoh berdiri sejak dibangun pada tahun 2004. Pada bangunan utama memiliki 2 lantai, dengan lantai satu digunakan untuk pelayanan administratif serta lantai dua digunakan untuk ruang pertemuan. Sedangkan untuk pelayanan teknis berupa pemeriksaan kendaraan dilakukan di belakang gedung utama. Terkait fasilitas seperti tempat duduk, AC, televisi guna menunjang kenyamanan masyarakat wajib uji juga tersedia dilantai satu. Masih dalam ruangan yang sama terdapat beberapa figura yang berisi visi, misi, motto, jam dinding, daftar retribusi pengujian kendaraan bermotor, ketentuan pidana dalam pengujian kendaraan bermotor, kotak saran dan meja informasi. selain itu UPT Pengujian Kendaraan Bermotor juga menyediakan kantin, musollah serta kamar mandi. Fasilitas tersebut diberikan kepada masyarakat wajib uji agar merasa nyaman dalam proses pelayanan, masyarakat wajib uji yang sedang menunggu antrian masuk untuk melakukan pengujian bisa menggunakan ruang tamu atau duduk-duduk di luar, tetapi banyak masyarakat wajib uji yang menunggu antrian lebih memilih untuk duduk-duduk di luar ketimbang duduk di dalam ruang tunggu yang ber AC. Berdasarkan hal tersebut masyarakat wajib uji sudah cukup puas dengan sarana dan prasarana yang ada.

Kemudian terkait penampilan petugas dan kedisiplinan petugas, di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta para petugas setiap hari menggunakan seragam sesuai dengan ketentuan yang berlaku, baik itu petugas administrasi maupun petugas teknis. Untuk petugas di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta berjumlah 15 orang, dengan 1 Kepala UPT, 6 orang untuk petugas teknis dan 8 orang untuk petugas administasi serta bagi tenaga penguji yang sedang menjalankan tugas harus mengenakan tanda kualifikasi dan Pakaian Dinas Harian (PDH). Untuk penampilan petugas administrasi sudah rapi, bersih dan wangi sedangkan untuk teknis atau lapangan kurang rapi dan kurang bersih, hal tersebut karena proses pelayanan teknis berada dilapangan. Sedangkan untuk kedisiplinan petugas UPT Pengujian Kendaraan Bermotor memberlakukan 5 (lima) hari kerja yang termuat dalam Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 20 Tahun 2016 dan Surat Keterangan Kepala Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta Nomor 800/2096, pemberlakuan 5 (lima) hari kerja tersebut dalam rangka meningkatkan kinerja pelayanan dan efisiensi biaya operasional Pengujian kendaraan bermotor. Pengawasan terhadap kinerja pegawai juga tetap dilakukan di mana absen sidik jari dilakukan pada setiap pagi saat masuk kerja dan sore hari saat pulang kerja. Hal tersebut dilakukan untuk mendisiplinkan para petugas dalam proses pelayanan sehingga pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat wajib uji dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Indikator lain yang menjadi tolok ukur kualitas pelayanan adalah kemudahan dalam proses pelayanan. Untuk kemudahan dalam proses pelayanan, UPT Pengujian Kendaraan Bermotor menyediakan alur pelayanan yang jelas, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan. terlihat bahwa terdapat figura dibeberapa tempat mengenai alur pelayanan, alur pelayanan yang ditempel didinding

gedung memiliki dua jenis, jenis yang pertama versi lengkap yang berisi alur proses pelayanan, jam pelayanan, retribusi pengujian kendaraan bermotor, persyaratan uji, dan sanksi administrasi, sedangkan jenis yang kedua versi sederhana yang berisi alur pelayanan dan jam pelayanan. Alur pelayanan ini dimaksudkan untuk memberikan kemudahan bagi para masyarakat wajib uji. Kemudian kemudahan akses masyarakat wajib uji lainnya dalam permohonan pelayanan, masyarakat wajib uji harus datang ke gedung UPT Pengujian Kendaraan Bermotor untuk pendaftaran pengujian secara langsung.

Kehandalan

Zeithaml, dkk (1990) dalam Hardiyansyah (2011:46-47) mengatakan bahwa kehandalan (*reliability*), terdiri dari kemampuan unit pelayanan untuk menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat. Kehandalan juga sebagai kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

Dimensi kehandalan ini untuk mengukur bagaimana pelayanan yang diberikan oleh UPT Pengujian Kendaraan Bermotor kepada masyarakat wajib uji, apakah sesuai dengan standar yang ada ataupun sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat wajib uji. Dalam menjalankan pelayanan UPT Pengujian Kendaraan Bermotor memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk menentukan kejelasan dan kepastian proses pelayanan Pengujian kendaraan bermotor serta penggunaan SOP tersebut terus dioptimalkan. Tertera di dalam SOP pengujian kendaraan bermotor bahwa waktu yang dibutuhkan sejak melakukan pendaftaran sampai penyerahan buku uji berkala hanya 45 menit (lampiran 8). Tetapi dalam kenyataannya terdapat penambahan waktu atau pun kurang dari 45 menit, hal ini tergantung dari alat ujinya serta kondisi kendaraan yang sedang diuji, karena setiap alat uji dan kondisi kendaraan memiliki variasi waktu yang berbeda.

Dalam proses pengujian petugas teknis juga menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, seperti kompresor, generator set, alat bantu uji dimensi, komputer, CPU, printer, palu, senter, meter, dll. Dengan menggunakan alat bantu seperti yang telah disebutkan diatas, petugas teknis berharap agar proses pelayanan berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan baik dari petugas maupun dari masyarakat wajib uji. sedangkan untuk alat bantu dalam pelayanan administrasi adalah komputer, CPU, printer serta berkas-berkas mengenai pengujian kendaraan bermotor. Sedangkan indikator lain dari dimensi kehandalan yaitu kecermatan petugas dalam melakukan pelayanan. Masing-masing petugas menjalankan tugasnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Untuk meningkatkan kompetensi para petugas teknis dan petugas administrasi diadakan diklat yang dilaksanakan setiap tahun, diklat dilakukan untuk meningkatkan kemampuan atau keahlian petugas dalam memberikan pelayanan pengujian kendaraan bermotor. Keahlian petugas dalam menggunakan peralatan, dengan diadakannya diklat di atas, petugas memiliki pengetahuan, kemampuan atau keterampilan dalam memberikan pelayanan pengujian kendaraan bermotor. Semua petugas penguji dibekali dengan kemampuan-kemampuan teknis. Baik dalam bentuk pendidikan kursus singkat, atau pun dalam pelatihan dalam waktu cukup lama. Sehingga dari pelatihan yang diberikan tersebut terdapat peningkatan dalam kompetensi dan kemampuan para penguji.

Sedangkan untuk peralatan pengujian kendaraan bermotor berjumlah dua, tetapi yang dioperasikan hanya satu karena keterbatasan petugas teknis. Peralatan tersebut merupakan peralatan pengujian lengkap dalam proses pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta, sehingga tenaga penguji hanya menerima print out dari hasil analisis yang dilakukan oleh peralatan tersebut, misalnya cara kerja yang dilakukan oleh alat uji Brake Tester yaitu untuk menguji daya pengereman setiap sumbu, setelah mobil menyelesaikan uji ini akan keluar print out dari printer mengenai laik tidaknya daya pengereman mobil tersebut.

Ketanggapan

Zeithaml, dkk (1990) dalam Hardiyansyah (2011:46-47) mengatakan bahwa ketanggapan (*responsiveness*), terdiri dari keinginan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap mutu pelayanan yang diberikan. Ketanggapan disebut sebagai kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan menyampaikan informasi yang jelas.

Daya tanggap petugas terhadap masyarakat wajib uji memberikan gambaran bagaimana tingkat kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor. Dalam dimensi ini terlihat bahwa petugas UPT Pengujian Kendaraan Bermotor memberikan pelayanan dengan respon yang baik kepada masyarakat wajib uji hal tersebut diutarakan langsung oleh masyarakat wajib uji sendiri. Pelayanan yang baik disini adalah pelayanan dengan cepat, cermat serta melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat sesuai dengan prosedur pelayanan dan keinginan masyarakat wajib uji. UPT Pengujian Kendaraan Bermotor selain memberikan respon yang baik juga menyediakan kotak saran guna menampung aspirasi serta keluhan dari masyarakat, hal tersebut berfungsi untuk mengetahui apakah terdapat permasalahan selama proses pelayanan atau tidak. UPT Pengujian Kendaraan Bermotor selain memberikan respon yang baik dan menyediakan kotak saran guna menampung aspirasi serta keluhan dari masyarakat. Proses pengaduan juga bisa lewat Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta dengan nomor telepon 0274-410002, Email: perhubungan@jogjakota.go.id, unit pelayanan pengaduan dan keluhan (UPIK) upik@jogjakota.go.id atau SMS ke 08122780001. Sedangkan untuk responsif pengaduan dibutuhkan 3 (tiga) hari kerja mulai dari diterimanya pengaduan dan penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada.

Sedangkan untuk indikator tepat dan cermat dalam proses pelayanan, kendaraan yang tidak lulus uji akan diberikan surat keterangan tidak lulus uji, hal tersebut menggambarkan bahwa pelayanan pengujian kendaraan bermotor berjalan dengan tepat dan cermat, serta dalam melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat sesuai dengan prosedur pelayanan dan sesuai dengan harapan dari masyarakat wajib uji. Petugas juga memberikan perlindungan terhadap keselamatan penumpang melalui upaya pemeriksaan yang benar, prosedur yang benar, alat uji yang layak serta telah dikalibrasi secara berkala, petugas yang sudah terlatih dan informasi hasil pengujian yang meliputi lulus uji atau tidak, serta hasil batas emisi gas buang yang diuji.

Jaminan

Zeithaml, dkk (1990) dalam Hardiyansyah (2011:46-47) mengatakan bahwa jaminan (*assurance*) adalah kepastian dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya terhadap pelanggan.

UPT Pengujian Kendaraan Bermotor memberikan jaminan waktu pelayanan, memberikan jaminan biaya pelayanan, memberikan jaminan legalitas (keberhasilan) dalam pelayanan serta memberikan kepastian biaya dalam proses pelayanan. Hal tersebut dapat mendorong bahwa pelayanan yang diberikan di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor akan menimbulkan rasa percaya yang tinggi dari masyarakat wajib uji. Jaminan diberikan berdasarkan ketentuan yang berlaku, misalnya untuk jaminan waktu dalam pelayanan yaitu selama 45 menit mulai dari pendaftaran sampai penerimaan bukti lulus uji berupa buku uji, plat uji dan stiker/tanda samping, sedangkan bagi yang tidak lulus uji akan melakukan pengujian ulang setelah memperbaiki item-item yang tidak lulus. Selanjutnya terdapat jaminan legalitas, dalam hal ini legalitas diartikan sebagai tingkat keberhasilan dari melakukan pelayanan pengujian kendaraan bermotor, yaitu harus lulus berkas administrasi terlebih dahulu kemudian ke layanan teknis dalam hal ini pengujian kendaraan bermotor, kondisi kendaraan harus bersih dan siap untuk diuji. Sehingga kendaraan yang sudah dikatakan lulus uji harus lulus persyaratan administrasi, lulus persyaratan teknis kendaraan bermotor dan kendaraan sudah memenuhi ambang batas laik jalan. Sedangkan untuk jaminan biaya dan kepastian biaya dalam pengujian kendaraan bermotor juga tertera dalam retribusi pengujian kendaraan bermotor, sehingga tidak ada pungutan liar. Dasar hukum yang digunakan oleh UPT Pengujian Kendaraan Bermotor untuk kepastian biaya dalam pelayanan PKB adalah Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2012 tentang Retribusi Jasa Umum.

Empati

Zeithaml, dkk (1990) dalam Hardiyansyah (2011:46-47) mengatakan bahwa empati (*emphathy*) adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

Pelayanan yang ada di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor sudah baik, para petugas dalam memberikan pelayanan tidak diskriminatif karena pelayanan pengujian kendaraan bermotor memang untuk seluruh masyarakat wajib uji di Kota Yogyakarta dan bagi masyarakat wajib uji diluar daerah pun bisa melakukan pengujian di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta, kemudian petugas melayani dengan sikap yang ramah, bersikap sopan dan santu serta menghargai setiap masyarakat wajib uji.

Untuk melengkapi pembahasan dalam penulisan ini, berikut mengenai faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor di UPT PKB Kota Yogyakarta.

Faktor Pendukung

Keberadaan faktor pendukung menjadi salah satu unsur terpenting jika ingin meningkatkan suatu pelayanan publik. Adapun faktor pendukung dari pelayanan di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta yaitu: Pertama, terdapat pengawasan internal dan eksternal terkait

pelaksanaan pengujian kendaraan bermotor. Pengawasan internal dilakukan oleh Kepala UPT (KUPT) dan Kepala Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta, serta pengawasan eksternal dilakukan oleh Badan Pengelola Transportasi Darat (BPTD) dan dari Kementerian Perhubungan biasanya 6 (enam) bulan sekali, serta dari masyarakat. Kedua, terdapat kalibrasi secara reguler terkait peralatan pengujian kendaraan bermotor. Tujuan dari melakukan kalibrasi secara reguler adalah untuk menjamin keakuratan peralatan uji kendaraan bermotor dan ketertiban pelaksanaan uji berkala kendaraan bermotor. Kalibrasi dilaksanakan 1 kali dalam setahun, sehingga bagi kendaraan dari luar daerah Kota Yogyakarta bisa melakukan uji KIR di Kota Yogyakarta. Ketiga, peningkatan peralatan dari sisi teknologi. Peralatan pengujian kendaraan bermotor yang ada di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas perhubungan Kota Yogyakarta bekerja secara mekanis atau sesuai perkembangan teknologi. Cara kerja alat uji yaitu melakukan analisis melalui ABS Display dari kendaraan yang sedang di uji kemudian di Print Out hasil analisis dari kendaraan tersebut. Keempat, terdapat tambahan penghasilan bagi pegawai/petugas. Petugas fungsional di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor terdapat penambahan penghasilan, sehingga bisa memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat wajib uji dengan menyesuaikan standar pelayanan dan peraturan-peraturan lain yang mendukung pelayanan pengujian kendaraan bermotor.

Kelima, terdapat Fasilitas penunjang untuk umum yang memadai. Fasilitas yang disediakan oleh UPT Pengujian Kendaraan Bermotor sudah memadai, dengan adanya fasilitas yang ada, masyarakat wajib uji akan semakin nyaman dengan menunggu antrian pengujian atau pun yang hanya datang untuk melakukan pendaftaran. Keenam, adanya peningkatan kemampuan pegawai/petugas penguji kendaraan bermotor. Untuk meningkatkan kompetensi para petugas teknis dan petugas administrasi diadakan diklat yang dilaksanakan setiap tahun, diklat dilakukan untuk meningkatkan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan pengujian kendaraan bermotor. Dan ketujuh, lokasi pelayanan yang mudah dijangkau. Lokasi UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta berada dipinggir jalan raya besar serta mudah dijangkau, sehingga dengan lokasi pelayanan pengujian kendaraan bermotor yang mudah dijangkau oleh masyarakat wajib uji akan memberikan nilai lebih terhadap kualitas pelayanan yang ada di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta. Berdasarkan faktor pendukung yang telah disebut di atas, maka dengan adanya faktor-faktor tersebut dapat memberikan peningkatan terkait kualitas dalam pelayanan pengujian kendaraan bermotor yang ada di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta.

Faktor Penghambat

Dengan mengetahui faktor penghambat dalam pelayanan, maka akan mempermudah untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi di dalam lingkungan pelayanan tersebut sehingga kualitas pelayanan dapat tercipta dengan baik. Adapun faktor penghambat dari pelayanan di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta yaitu: Pertama, belum terintegrasi dengan sistem informasi manajemen Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. Sistem informasi didukung dengan aplikasi pengujian yang bertujuan untuk memantau kegiatan uji berkala diseluruh Indonesia secara

online dan *realtime*. Data dan informasi pengujian kendaraan bermotor dipergunakan untuk pembinaan, pengawasan dan penelitian dalam rangka pengembangan kebijakan pengujian kendaraan bermotor. Kedua, kurangnya kesadaran dari masyarakat wajib uji untuk melakukan uji berkala kelaikan kendaraan bermotor. Hasil wawancara dengan petugas teknis menyatakan bahwa petugas teknis selain memberikan layanan teknis juga memberikan informasi-informasi mengenai pentingnya pengujian kendaraan bermotor serta memberikan pengawasan kepada wajib uji agar selalu melakukan pengujian berkala yaitu 6 (enam) bulan sekali di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor di Kota Yogyakarta atau bisa dilakukan di luar daerah. Ketiga, sosialisasi pengujian kendaraan bermotor tidak dilakukan secara langsung oleh pihak UPT Pengujian Kendaraan Bermotor. Sosialisasi terkait Pengujian Kendaraan Bermotor di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan masih dititipkan pada kegiatan Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta, hal tersebut karena anggaran untuk pelaksanaan sosialisasi pengujian kendaraan bermotor belum ada. Keempat, tidak ada pendaftaran secara online. Proses pendaftaran kendaraan wajib uji berkala yang ada di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor dilakukan dengan cara mendatangi langsung gedung pelayanan serta membawa fisik kendaraan yang hendak di uji. Kelima, tidak ada layanan untuk jasa pemasangan tanda samping dan pemasangan plat uji. Kendaraan yang lulus uji akan ditemplei tanda samping dan plat uji, pemasangan tersebut harusnya dilakukan oleh petugas, tetapi dengan keterbatasan sumber daya manusia di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor akhirnya masyarakat wajib uji itu sendiri yang melakukan penempelan tanda samping dan pengetokan plat uji. Berdasarkan faktor penghambat kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor pada Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta diatas tidak memberikan pengaruh buruk terkait kualitas pelayanan yang ada disana, karena hal tersebut sudah berjalan dalam kurang waktu yang cukup lama. Tetapi pihak UPT Pengujian Kendaraan Bermotor tetap berusaha untuk memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan standar operasional prosedur yang ada serta terus mengoptimalkan kegiatan pelayanan baik pada pelayanan administrasi maupun pada pelayanan teknis.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan pemaparan di atas, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut.

Kualitas pelayanan kendaraan bermotor pada Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta, dengan melihat dimensi sebagai berikut, yaitu dimensi berwujud dengan indikator fasilitas fisik pelayanan, penampilan petugas, kedisiplinan petugas, kemudahan dalam proses pelayanan, dan kemudahan akses masyarakat wajib uji dalam permohonan pelayanan dapat menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor pada Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta sudah baik. Dimensi kehandalan dengan indikator standar pelayanan yang jelas, kemampuan petugas untuk menggunakan alat bantu, peningkatan kemampuan petugas dan keahlian dalam menggunakan peralatan dapat menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor pada Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta sudah baik. Dimensi ketanggapan dengan indikator daya tanggap petugas, pelayanan yang diberikan tepat dan cermat, ketersediaan sarana pengaduan serta terdapat pengawasan dari pihak internal maupun eksternal dapat

menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor pada Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta sudah baik. Dimensi jaminan dengan indikator memberikan jaminan waktu pelayanan, memberikan jaminan biaya pelayanan, memberikan jaminan legalitas (keberhasilan) dalam pelayanan serta memberikan kepastian biaya dalam proses pelayanan kepada masyarakat wajib uji dapat menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor pada Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta sudah baik. Dimensi empati dengan indikator petugas melayani dengan sikap ramah, petugas melayani dengan sikap sopan dan santun, petugas melayani dengan tidak diskriminatif dan petugas melayani serta menghargai masyarakat wajib uji dapat menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor pada Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta sudah baik.

Sedangkan untuk faktor pendukung yaitu terdapat pengawasan internal dan eksternal terkait pelaksanaan pengujian kendaraan bermotor, terdapat kalibrasi secara reguler terkait peralatan pengujian kendaraan bermotor, peningkatan peralatan dari sisi teknologi, kemudian terdapat tambahan penghasilan bagi pegawai/petugas, terdapat fasilitas penunjang untuk umum yang memadai, adanya peningkatan kemampuan pegawai/petugas penguji kendaraan bermotor dan lokasi pelayanan yang mudah dijangkau. Dan untuk faktor penghambat yaitu belum terintegrasi dengan sistem informasi manajemen Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, kurangnya kesadaran dari masyarakat wajib uji untuk melakukan uji berkala kelainan kendaraan bermotor, kemudian sosialisasi pengujian kendaraan bermotor tidak dilakukan secara langsung oleh pihak UPT Pengujian Kendaraan Bermotor, tidak ada pendaftaran secara online serta tidak ada layanan untuk jasa pemasangan tanda samping dan pemasangan plat uji.

Saran

Adapun rekomendasi yang penulis dapat berikan kepada petugas di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta adalah menambah jumlah petugas teknis agar peralatan 2 line yang dimiliki oleh UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta dapat digunakan secara optimal, menambah jumlah petugas teknis untuk pelayanan penempelan stiker tanda samping dan pemasangan plat uji agar pelayanan tersebut tidak dilakukan secara individu oleh masyarakat wajib uji, tetap melakukan kalibrasi secara periodik untuk menjamin keakuratan peralatan uji sehingga tercipta ketertiban dalam pelaksanaan uji berkala kendaraan bermotor, UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta harus melakukan sosialisasi pengujian kendaraan bermotor secara langsung guna meningkatkan kesadaran kepada masyarakat wajib uji di Kota Yogyakarta untuk melakukan pengujian kendaraan bermotor, membuat aplikasi pengujian yang terintegrasi dengan Kementerian Perhubungan Republik Indonesia agar dalam proses pengawasan dapat lebih mudah dan menyediakan pendaftaran secara online agar memenuhi kebutuhan masyarakat wajib uji.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrizal, Endang, L., & Dyah, H. (2015). Studi Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Di Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Semarang', *Jurnal Kebijakan Publik dan Manajemen*, vol. 4, no. 2, hh 1-10.
- Badan Pusat Statistika Kota Yogyakarta 2018, *Kota Yogyakarta Dalam Angka*, BPS, Kota Yogyakarta.

- Chantika, O. D. (2013). 'Kinerja Organisasi UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Wiyung Kota Surabaya', *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, vol. 1, no. 1, hh 6-11.
- Creswell, John W. (2015). *Penelitian Kualitatif & Desain Riset*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Damayanti, Rosi. (2012) *Pelaksanaan Pengujian Kendaraan Bermotor Terkait dengan Keselamatan Penumpang (Studi di Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar)*, Surakarta: Universitas Sebelas Maret.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik; Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, Gava Media, Yogyakarta.
- Hayat (2018). *Manajemen Pelayanan Publik*, Raja Grafindo, Depok.
- Kota Yogyakarta. (2009). *Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 16 tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Pengujian Kendaraan Bermotor*, Lembaran Daerah Kota Yogyakarta Tahun 2009 Nomor 118, Sekretariat Daerah Kota Yogyakarta, Yogyakarta.
- Kota Yogyakarta. (2012). *Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2012 tentang Retribusi Jasa Umum*, Lembaran Daerah Kota Yogyakarta Tahun 2012 Nomor 5, Sekretariat Daerah Kota Yogyakarta, Yogyakarta.
- Kota Yogyakarta (2016). *Peraturan Walikota Nomor 20 Tahun 2016 tentang Pelaksanaan Hari Kerja, Jam Kerja, Apel Kerja dan Presensi Elektronik di Pemerintahan Kota Yogyakarta*, Berita Daerah Kota Yogyakarta Tahun 2016 Nomor 20, Sekretariat Daerah Kota Yogyakarta, Yogyakarta.
- Moleong, Lexy J. (2016). *Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi)*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Pemerintah Indonesia. (2005). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal*, Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2005 Nomor 150, Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, Jakarta.
- Pemerintah Indonesia. (2009). *Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, Jakarta.
- Pemerintah Indonesia. (2012). *Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 2012 Tentang Kendaraan*, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 120, Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, Jakarta.
- Prastowo, Andi. (2012) *Panduan Kreatif Membuat Bahan Ajar Inovatif*, Diva Press, Yogyakarta.
- Sellang, K, Jamaluddin & Mustanir A. (2019). *Strategi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik: Dimensi, Konsep, Indikator dan Implementasinya*, Qiara Media, Rappang.
- Sinambela, L. P. (2019). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Sukmadinata, N. S. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan*, PT Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Tjiptono, F & Chandra G. (2011). *Service Quality & Satisfaction*, ANDI, Yogyakarta.
- Wati, S. A. (2017). Studi tentang Pengujian Kelaikan Kendaraan Bermotor di UPT Dinas Perhubungan Kota Samarinda', *Jurnal administrasi Negara*, vol. 5, no. 1, hh 5566-5580.