**ABSTRAK**

Penelitian ini berdasarkan dari masalah Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor di UPTD Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informasi Kabupaten Bandung Barat. Masalah tersebut diduga disebabkan oleh kurangnya pemahaman masyarakat tentang pengujian kendaraan, terbatasnya kuantitas sumber daya penguji teknis, sarana dan prasana sebagai fasilitas penunjang dalam memberikan pelayanan belum memadai.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui secara jelas pelaksanaan kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di UPTD Dinas perhubungan Komunikasi dan Informasi Kabupaten Bandung Barat.

Penelitian ini menggunakan metode analisi deskritif dengan pendekatan kualitatif, teknik pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, yang dilakukan kepada Kepala UPTD PKB, Petugas Penguji Teknis dan Masyarakat yang menguji kendaraannya, observasi, dan studi dokumentasi, data primer dan data sekuder yang di peroleh dalam penelitian ini diolah melalui prosedur kualitatif yang meliputi reduksi data, penyajian data dan verifikasi data atau penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukan bahwa Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor di UPTD belum memberikan pelayanan yang optimal. Hal ini dilihat dari kuantitas sumber daya manusia yang terbatas, fasilitas sarana dan prasarana yang belum memadai dan masih terbatasnya pemahaman masyarakat tentang prosedur pelayanan uji kendaraan.

Kesimpulan penelitian ini bahwa pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya berjalan cukup baik namun belum optimal karena keterbatasan Sumber Daya Manusia dan masih banyak hal yang perlu diperbaiki seperti kesadaran masyarakat untuk mempersiapkan segala yang menjadi persyaratan untuk melakukan suatu urusan pelayanan serta sarana dan prasarana yang belum terpenuhi seperti ruang tunggu masyarakat, dan fasilitas yang dapat menciptakan suasana nyaman bagi pemohon pelayanan agar target dan kualitas pelayanan yang diinginkan bisa tercapai dengan maksimal.

Saran-saran yang dapat peneliti sarankan kepada UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informasi Kabupaten Bandung Barat hendaknya untuk kelangkapan peralatan uji sebaiknya dilengkapi karena merupakan instrument yang sangat penting dalam pengujian kendaraan, Terkait kuantitas sumber daya manusia sebaiknya berkoordinasi dengan Kementrian Perhubungan mengenai kekurangan tenaga penguji. Memberikan Informasi mengenai manfaat tujuan pengujian kendaraan melalui website resmi, media cetak dan media elektronik.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan, Pengujian Kendaraan Bermotor

*ABSTRACT*

*This research is based on the problem of Quality of Motor Vehicle Testing Service at UPTD Department of Transportation Communication and Information of West Bandung regency. The problem is allegedly caused by a lack of public understanding about vehicle testing, limited quantity of technical test resources, facilities and infrastructure as supporting facilities in providing services is not adequate.*

*The purpose of this study is to know clearly the implementation of quality testing service of motor vehicles in UPTD Department of Communication and Information West Bandung regency.*

*This research uses descriptive analytical method with qualitative approach, data collecting technique using interview technique, conducted to Head of UPTD PKB, Technical and Community Testing Officer who test the vehicle, observation, and documentation study, primary data and sekuder data obtained in this research Processed through qualitative procedures that include data reduction, data presentation and data verification or conclusion drawing.*

*The results showed that the Quality of Motor Vehicle Testing Service at UPTD has not provided optimal service. This is seen from the limited quantity of human resources, inadequate facilities and infrastructure facilities and limited public understanding of vehicle test service procedures.*

*The conclusion of this research is that the service given is not yet running well enough but not yet optimal because of the limitations of Human Resources and there are still many things that need to be improved such as public awareness to prepare everything that becomes the requirement to conduct a service affairs and unfulfilled infrastructure such as space Waiting for the community, and facilities that can create a comfortable atmosphere for the applicant services so that the target and quality of service desired can be achieved with the maximum.*

*Suggestions that researchers can suggest to UPTD Motor Vehicle Testing Department of Transportation Communications and Information West Bandung regency should be for the capture of test equipment should be equipped because it is a very important instrument in vehicle testing, Related human resources quantity should coordinate with the Ministry of Transport about the shortage of energy Testers. Provide Information on the benefits of vehicle testing purposes through official website, print media and electronic media.*

*Keywords: Quality, Service, Testing of Motor Vehicles*

RINGKESAN

Panalungtikan ieu dumasar ti masalah Kualitas Pangladen Pengujian Kandaraan Bermotor di UPTD Dinas Perhubungan Komunikasi sarta Informasi Kabupaten Bandung Barat. Masalah kasebat disangka jalaran ku kirang na pamahaman balarea ngeunaan pengujian kandaraan, kabatas na kuantitas asal tanagi penguji teknis,sarana sarta prasana minangka fasilitas penunjang dina mikeun pangladen teu acan nyukupan.

Tujuan panalungtikan ieu teh supados terang sacara tangtos palaksanaan kualitas pangladen pengujian kandaraan bermotor di UPTD Dinas perhubungan Komunikasi sarta Informasi Kabupaten Bandung Barat.

Panalungtikan ieu ngagunakeun analisi deskritif kalawan pendekatan kualitatif, teknik pangumpulan data ngagunakeun teknik wawancara anu dipigawe ka kapala UPTD PKB, Patugas Penguji Teknis sarta Balarea anu menguji kandaraanna, observasi, sarta studi dokumentasi, data primer sarta data sekuder anu di peroleh dina panalungtikan ieu diolah ngaliwatan prosedur kualitatif anu ngawengku reduksi data, penyajian data sarta verifikasi data atawa penarikan kasimpulan

Hasil panalungtikan nunjuken yen Kualitas Pangladen Pengujian Kandaraan Bermotor di UPTD teu acan mikeun pangladen anu optimal. Perkawis ieu ditingali ti kuantitas asal tanagi pagawe anu kawates, fasilitas sarana sarta prasarana anu teu acan nyukupan sarta kabatas na keneh pamahaman balarea ngeunaan prosedur pangladen uji kandaraan.

kasimpulan panalungtikan ieu yen pangladen anu dibikeun teu acan sapinuhna cekap sae kusabab teu acan optimal margi keterbatasan Asal Tanagi Jalmi sarta seueur keneh perkawis anu peryogi dibenerkeun sepertos kasadaran balarea kanggo nyiapkeun saniskanten anu barobah kaayaan pasaratan kanggo ngalakukeun hiji urusan pangladen sarta sarana sarta prasarana anu tacan kapinuhan sepertos rohang antos balarea, sarta fasilitas anu tiasa nyiptakeun suasana merenah kanggo pemohon pangladen supados udagan sarta kualitas pangladen anu dipikahayang tiasa kahontal kalawan maksimal.

Saran-saran anu tiasa peneliti sarankeun ka UPTD Pengujian Kandaraan Bermotor Dinas Perhubungan Komunikasi sarta Informasi Kabupaten Bandung Barat hadena kanggo kelangkapan parabot uji sasaena dilengkepan margi mangrupa instrument anu peryogi pisan dina pengujian kandaraan, patali kuantitas asal tanagi jalmi sasaena ngakoordinasikeun kalawan Kementrian Perhubungan ngeunaan kakurangan tanagi penguji. Mikeun Informasi ngeunaan mangpaat tujuan pengujian kandaraan ngaliwatan website resmi, media cetak sarta media elektronik.

Kata Kunci: Kualitas, Pangladen, Pengujian Kandaraan Bermotor