

ABSTRAK

Penelitian ini berdasarkan dari adanya masalah mengenai Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Pada Masa Adaptasi Kebiasaan Baru di Kabupaten Sumedang (Studi Kasus Kantor Unit Pelaksanaan Teknis Daerah Pada Dinas Perhubungan di Kabupaten Sumedang). Masalah yang terjadi yaitu pada masa Adaptasi kebiasaan baru jumlah kendaraan yang melakukan pengujian kendaraan bermotor menjadi sepi sehingga berkurangnya Pendapatan Asli Daerah dari pengujian kendaraan, hal ini karena kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya melakukan pengujian kendaraanya dan diduga disebabkan karena terbatasnya sumber daya penguji yang berpengaruh terhadap waktu pelayanan dan biaya.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui secara jelas dan mendalam pelaksanaan Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Pada Masa Adaptasi Kebiasaan Baru di Kabupaten Sumedang. Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif dengan pendekatan kualitatif, teknik pengumpulan data menggunakan teknik wawancara yang dilakukan kepada Kepala UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor, Penguji dan masyarakat yang melakukan pengujian kendaraan, Observasi dan dokumentasi. Data yang diperoleh dalam penelitian ini diolah menggunakan prosedur kualitatif menurut Miles & Huberman (1992:16) meliputi Reduksi data, Penyajian data, dan Penarikan kesimpulan.

Kesimpulan dari penelitian ini bahwa pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya berjalan cukup baik dan masih kurang optimal karena mengingat sumber daya penguji yang masih kurang dan berpengaruh terhadap waktu pelayanan, masih adanya biaya tambahan yang diminta, serta sarana prasarana yang belum terpenuhi yaitu ruang tunggu agar kualitas pelayanan yang diharapkan dapat tercapai dengan maksimal.

Saran peneliti untuk UPTD Pengujian kendaraan bermotor Kabupaten Sumedang harus lebih aktif lagi dalam memberikan sosialisasi kepada masyarakat akan pentingnya melakukan pengujian kendaraan bermotor dimasa adaptasi kebiasaan baru dengan melakukan pengumuman melalui media, internet atau pendekatan langsung kepada masyarakat.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan, Pengujian Kendaraan Bermotor

ABSTRACT

This research is based on the existence of problems regarding the Quality of Motor Vehicle Testing Services during the Adaptation Period for New Habits in Sumedang Regency (A Case Study of the Regional Technical Implementation Unit Office at the Transportation Agency in Sumedang Regency) The problem that occurs is that during the Adaptation period, the number of vehicles conducting motorized vehicle testing is quiet so that the reduction in Regional Original Revenue from vehicle testing is reduced, due to the lack of public awareness of the importance of testing vehicles and this is thought to be due to the limited testing resources which affect service time and costs.

The purpose of this study was to clearly and deeply determine the implementation of the Quality of Motor Vehicle Testing Services during the Adaptation Period for New Habits in Sumedang Regency. This research uses descriptive analysis method with a qualitative approach, data collection techniques using interview techniques conducted to the Head of the UPTD Motor Vehicle Testing, examiners and the community who carry out vehicle testing, observation and documentation. The data obtained in this study were processed using qualitative procedures according to Miles & Huberman (1992: 16) including data reduction, data presentation, and conclusion drawing.

The conclusion of this research is that the services provided are not yet fully running well enough and are still not optimal because considering that the examiner resources are still insufficient and affect the service time, there are still additional costs requested, as well as infrastructure that has not been fulfilled, namely the waiting room so that the expected service quality can be maximally achieved.

Researcher's suggestion for UPTD Motor vehicle testing in Sumedang Regency should be more active in providing socialization to the public about the importance of testing motorized vehicles during the adaptation period of new habits by making announcements via the media, the internet or a direct approach to the community.

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

RINGKESAN

Panalungtikan ieu dumasar ti ayana masalah ngeunaan Kualitas Pangladen Pengujian Kandaraan Bermotor Dina Waktos Adaptasi Kabiasaan Anyar di Kabupaten Sumedang (Studi Kasus Kantor Unit Palaksanaan Teknis Daerah Dinas Perhubungan di Kabupaten Sumedang.) Masalah anu kajantenan nyaeta dina masa adaptasi kabiasaan anyar jumlah kandaraan nu ngalakukeun pengujian kandaraan bermotor janten sepi jadina langkung sakeudik Pandapatan Asli Daerah dina pengujian Kandaraan, sabab kirang na kasadaran masyarakat tina pentingna ngalakukeun pengujian kandaraan sareung hal ieu disangka disebabkeun pikeun diwatesana sumber daya penguji nu mawa pangaruh ka waktos pangladen sareng biaya.

Tujuan panalungtikan ieu teh nyaeta supados terang sacara tangtos palaksanaan Kualitas Pangladen Pengujian Kandaraan Bermotor Dina Waktos Adaptasi Kabiasaan Anyar di Kabupaten Sumedang. Panalungtikan ieu ngagunakeun metode analisis deskriptif kalawan pendekatan kualitatif, teknik pengumpulan data ngagunakeun teknik wawancara anu dipigawe ka Kapala UPTD Pengujian Kandaraan Bermotor, Penguji sarta balarea anu nguji kandaraan, Obsevasi sareng dokumentasi. Data anu diperoleh tina panalungtikan ieu diolah ngaliwatan prosedur kualitatif numutkeun ka Miles & Huberman (1992:16) anu ngawengku Reduksi data, Panyajian dara sarta Penarikan kesimpulan.

Kasimpulan dina panalungtikan yen pangladen anu dibikeun teu acan sapinuhna cekap sae sarta kurang optimal margi katerbatasan sumber daya penguji nu mawa pangaruh ka waktos pangladen, masih ayana okum anu nyungkeun biaya tambahan, sarta sarana prasarana anu teu acan terpenuhi nyaeta ruang tunggu supados kualitas pangladen anu diharepkeun tiasa kahontal sacara maksimal.

Saran peneliti kanggo UPTD Pengujian Kandaraan Bermotor Kabupaten Sumedang kudu tambah aktip deui dina nyayogikeun sosialisasi ka balarea tina pentingna pikeun ngalakukeun pengujian kandaraan bermotor dina waktos adaptasi kabiasaan anyar ngaliwatan pengumuman ti media, internet atawa ngadeukeutan langsung ka balarea.

Kata Kunci : Kualitas, Pangladen, Pengujian Kandaraan Bermotor