

ABSTRAK

Permasalahan pada Dishub Kota Bandung yaitu *Tangible*, bahwa pada Dishub Kota Bandung terkait dengan pelayanan (KIR) masih adanya alat pengujian yang belum lengkap dan alat pengujian yang sedang rusak yaitu alat *Speedometer* (Alat Uji Kecepatan) sehingga tidak bisa digunakan untuk menguji kendaraan. *Responsives* yaitu pada saat pemeriksaan kondisi kendaraan dibutuhkan waktu yang cukup lama dan untuk proses pelayanan yang belum sepenuhnya tepat waktu dalam menyelesaikan pelayanan yang cepat, sehingga akan berdampak pada pelayanan pengujian kendaraan bermotor yang kurang maksimal. *Assurance* Dishub Kota Bandung belum memberikan jaminan waktu yang baik pada saat pengujian dikarenakan pelayanan yang diberikan pada saat pengecekan kendaraan membutuhkan waktu yang lama untuk menunggu hasil pengujianya. Dan Dishub juga belum memberikan jaminan layak jalan kendaraan dikarenakan adanya alat pengujian kendaraan yang rusak. yang menjadi faktor penghambat utama kurangnya jaminan layak jalan yaitu terdapat alat terdapat alat pengujian kendaraan yang rusak hal ini sangat mempengaruhi karena alat pengujian yang rusak tidak dapat digunakan untuk menguji kendaraan.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan, pendekatan analisis naratif. Sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara dan dokumentasi.

Tujuan dari penelitian ini yakni untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana Kualitas Pelayanan dalam Pengujian Kendaraan Bermotor serta mengetahui dan menganalisis faktor penghambat yang ditemui di Dinas Perhubungan dalam pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Kota Bandung.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan Dinas Perhubungan Kota Bandung belum sepenuhnya memenuhi kualitas pelayanan dengan baik yang dilihat dengan dimensi *Tangible*, *Responsiveness*, *Assurance* sebagaimana teori yang dikemukakan oleh Zeithaml et.al yang dikutip oleh Iwan (2012:30). Dikarenakan Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam melaksanakan pelayanan itu masih terdapat beberapa permasalahan yang harus diatasi oleh Dishub Kota Bandung.

Kesimpulan Dishub Kota Bandung belum sepenuhnya menjalankan kualitas pelayanan dengan semestinya dikarenakan masih banyak kendala dan permasalahan pada saat pengujian kendaraan bermotor.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Pengujian Kendaraan bermotor

ABSTRACT

The problem at the Bandung City Transportation Agency is Tangible, that at the Bandung City Transportation Agency related to services (KIR) there are still incomplete testing tools and testing tools that are being damaged, namely the Speedometer tool (Speed Test Tool) so that it cannot be used to test vehicles. Responsives, namely when checking the condition of the vehicle it takes a long time and for the service process that is not fully on time in completing fast services, so that it will have an impact on motor vehicle testing services that are less than optimal. Assurance Dishub Bandung City has not provided a good time guarantee at the time of testing because the service provided when checking the vehicle takes a long time to wait for the test results. And Dishub also has not provided a guarantee of roadworthy vehicles due to the existence of damaged vehicle testing tools. which is the main inhibiting factor for the lack of roadworthy guarantees, namely there are damaged vehicle testing tools, this is very influential because damaged testing tools cannot be used to test vehicles.

The research method used is a qualitative method with a narrative analysis approach. While the data collection techniques used in this research are observation, interviews and documentation.

The purpose of this research is to find out and analyze how the Quality of Service in Motor Vehicle Testing and to find out and analyze the inhibiting factors encountered in the Transportation Agency in motor vehicle testing services in Bandung City.

Based on the results of the study, it shows that the Bandung City Transportation Agency has not fully fulfilled the quality of service properly as seen by the dimensions of Tangible, Responsiveness, Assurance as the theory put forward by Zeithaml et.al cited by Iwan (2012: 30). Because the Bandung City Transportation Agency in carrying out the service there are still several problems that must be overcome by the Bandung City Transportation Agency.

The conclusion that the Bandung City Transportation Agency has not fully implemented the quality of service properly because there are still many obstacles and problems when testing motorized vehicles.

Keywords: *Quality of Service, Motor Vehicle Testing*

RINGKESAN

Masalah dina Dinas Perhubungan Kota Bandung téh Tangible, nya éta Dinas Perhubungan Kota Bandung anu patali jeung palayanan (KIR) masih kénéh aya alat uji anu teu lengkep jeung alat uji anu ayeuna geus ruksak, nyaéta alat Speedometer (Speed Test Tool). Éta henteu tiasa dianggo pikeun nguji kendaraan. Responsif nyaéta nalika mariksa kaayaan kendaraan butuh waktu anu cukup lami sareng pikeun prosés palayanan anu henteu tepat waktu dina ngarengsekeun palayanan anu gancang, sahingga bakal mangaruhan kana kendaraan bermotor. jasa nguji anu kirang ti optimal. Dinas Perhubungan Penjaminan Kota Bandung teu ngajamin waktu nu sae salila uji coba sabab palayanan nu disayogikeun nalika mariksa kendaraan merlukeun waktu nu lila pikeun ngadagoan hasil tés. Sarta Dinas Perhubungan teu acan nyadiakeun jaminan pikeun roadworthiness kendaraan urang alatan alat nguji kendaraan ruksak. Faktor penghambat utama nyaéta kurangna jaminan layak jalan, nyaéta aya alat uji kendaraan anu ruksak, ieu pangaruh pisan sabab alat uji anu rusak henteu tiasa dianggo pikeun nguji kendaraan.

Métode panalungtikan anu digunakeun nyaéta métode kualitatif kalayan pendekatan analisis naratif. Sedengkeun téhnik ngumpulkeun data anu digunakeun dina ieu panalungtikan nya éta obsérvasi, wawancara, jeung dokuméntasi.

Tujuan tina ieu panalungtikan nyaéta pikeun mikanyaho jeung nganalisis kumaha kualitas palayanan dina nguji kendaraan bermotor sarta pikeun mikanyaho jeung nganalisis faktor-faktor penghambat anu aya di Dinas Perhubungan dina ngalayanan uji coba kendaraan bermotor di Kota Bandung.

Dumasar kana hasil panalungtikan, nuduhkeun yén Dinas Perhubungan Kota Bandung tacan sapinuhna nyumponan kualitas palayanan kalayan bener sakumaha ditingali tina dimensi Tangible, Responsiveness, Assurance sakumaha tiori anu diasongkeun ku Zeithaml et.al anu dicutat ku Iwan (2012: 30).Hal ieu dilantarankeun Dinas Perhubungan Kota Bandung dina ngalaksanakeun Dina ieu palayanan, masih aya sababaraha masalah anu kudu diungkulan ku Dinas Perhubungan Kota Bandung.

Kacindekan Dinas Perhubungan Kota Bandung tacan sapinuhna ngalaksanakeun kualitas palayanan kalawan bener sabab masih loba kendala jeung masalah dina nguji kendaraan bermotor.

Konci: Kualitas Palayanan, Uji Kendaraan Bermotor