

ABSTRAK

Optimalisasi pelayanan pengujian kendaraan bermotor berbasis digital pada kendaraan jenis bak tertutup di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Bandung telah berjalan cukup baik, namun masih ditemukan beberapa kendala dalam pelaksanaannya. Hal ini didasarkan pada temuan penelitian yang menunjukkan adanya gangguan jaringan dan sistem, ketergantungan terhadap server pusat, kemampuan pegawai yang belum sepenuhnya merata dalam penguasaan teknologi digital, serta masih ditemukannya praktik percaloan yang dapat memengaruhi kualitas pelayanan. Dari hasil penelitian diketahui bahwa ditemukan 3 thema meliputi: Transformasi Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor, Kesiapan Pelayanan Berbasis Digital, dan Kualitas Pelayanan Berbasis Digital, 9 kategori meliputi: kebijakan dan komitmen organisasi, pengawasan dan pengendalian pelayanan, sosialisasi dan dukungan implementasi, infrastruktur dan teknologi pelayanan digital, kapasitas sumber daya manusia, operasional dan hambatan sistem, kemudahan dan kecepatan pelayanan, transparansi dan kepuasan masyarakat, serta percaloan dalam pelayanan, dan 153 code dalam optimalisasi pelayanan pengujian kendaraan bermotor berbasis digital pada kendaraan jenis bak tertutup di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Bandung.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dokumentasi, dan studi kepustakaan. Informan dalam penelitian ini meliputi Kepala UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Bandung, Penguji Kendaraan Bermotor, Petugas Administrasi, Operator Sistem Fulcycle, serta masyarakat pengguna layanan pengujian kendaraan bermotor. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model interaktif Miles dan Huberman yang terdiri atas pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Analisis data dilakukan dengan menggunakan alat bantu software Atlas.ti versi 9. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem Fulcycle mampu meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan kemudahan pelayanan. Adapun upaya yang dilakukan dalam mengoptimalkan pelayanan meliputi penguatan sistem digital, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, sosialisasi pelayanan kepada masyarakat, serta pengawasan pelayanan secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Optimalisasi Pelayanan, Pengujian Kendaraan Bermotor, Pelayanan Digital, E-Government, Fulcycle.

ABSTRACT

The optimization of digital-based motor vehicle inspection services for closed-box vehicles at the Motor Vehicle Inspection Unit (UPTD PKB) of Bandung Regency has generally been implemented well; however, several challenges remain. The findings indicate that network disruptions, system errors, dependence on the central server, uneven digital competencies among employees, and the persistence of brokerage practices continue to affect service quality. The study identified three themes, namely Motor Vehicle Inspection Service Transformation, Digital-Based Service Readiness, and Digital-Based Service Quality. Furthermore, nine categories were identified, including organizational policy and commitment, service supervision and control, socialization and implementation support, digital service infrastructure and technology, human resource capacity, operational issues and system barriers, service convenience and speed, transparency and public satisfaction, and brokerage practices in service delivery. A total of 153 codes were generated in relation to the optimization of digital-based motor vehicle inspection services for closed-box vehicles at the Motor Vehicle Inspection Unit (UPTD PKB) of Bandung Regency.

This study employed a qualitative method with a descriptive approach. Data were collected through interviews, observation, documentation, and literature review. The informants consisted of the Head of the Motor Vehicle Inspection Unit, vehicle inspectors, administrative staff, Fulcycle system operators, and service users. Data analysis was conducted using the interactive model of Miles and Huberman, which includes data collection, data reduction, data presentation, and conclusion drawing or verification. The analysis process was supported by Atlas.ti Version 9 software. The results show that the implementation of the Fulcycle system has improved service effectiveness, efficiency, transparency, and convenience. Efforts to optimize the service include strengthening digital systems, enhancing human resource capacity, improving public outreach and education, and conducting continuous service supervision.

Keywords: Service Optimization, Motor Vehicle Inspection, Digital Services, E-Government, Fulcycle.

RINGKESAN

Optimalisasi pelayanan pangujian kendaraan bermotor berbasis digital pikeun kendaraan jinis bak katutup di UPTD Pangujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Bandung sacara umum geus lumangsung kalayan hadé, sanajan dina prak-prakanana masih kénéh kapanggih sababaraha pasualan. Ieu hal dumasar kana hasil panalungtikan anu némbongkeun ayana gangguan jaringan jeung sistem, gumantungna kana server pusat, kamampuh pagawé anu can sarua dina ngawasa téknologi digital, sarta masih kapanggihna prakték percaloan anu bisa mangaruhan kualitas pelayanan. Tina hasil panalungtikan kapanggih 3 téma, nyaéta Transformasi Pelayanan Pangujian Kendaraan Bermotor, Kesiapan Pelayanan Berbasis Digital, jeung Kualitas Pelayanan Berbasis Digital. Salian ti éta, kapanggih 9 kategori, nyaéta kawijakan jeung komitmen organisasi, pangawasan jeung pangendalian pelayanan, sosialisasi jeung pangrojong kana palaksanaan, infrastruktur jeung téknologi pelayanan digital, kapasitas sumber daya manusa, operasional jeung halangan sistem, kagampangan jeung gancangna pelayanan, transparansi jeung kapuasan masarakat, sarta prakték percaloan dina pelayanan. Panalungtikan ieu ogé ngahasilkeun 153 kode anu patali jeung optimalisasi pelayanan pangujian kendaraan bermotor berbasis digital pikeun kendaraan jinis bak katutup di UPTD Pangujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Bandung.

Métode anu digunakeun dina ieu panalungtikan nyaéta métode kualitatif kalayan pamarekan déskriptif. Téhnik ngumpulkeun data dilaksanakeun ngaliwatan wawancara, observasi, dokuméntasi, jeung studi kapustakaan. Informan dina ieu panalungtikan ngawengku Kapala UPTD Pangujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Bandung, Penguji Kendaraan Bermotor, Patugas Administrasi, Operator Sistem Fulcycle, sarta masarakat anu ngagunakeun jasa pangujian kendaraan bermotor. Analisis data anu digunakeun nyaéta modél interaktif Miles jeung Huberman anu ngawengku tahap ngumpulkeun data, réduksi data, midangkeun data, sarta nyieun kacindekan atawa vérifikasi. Analisis data dilaksanakeun kalayan ngagunakeun software Atlas.ti vérsi 9. Hasil panalungtikan némbongkeun yén palaksanaan sistem Fulcycle sanggup ningkatkeun éféktivitas, éfisiénsi, transparansi, jeung kagampangan dina pelayanan. Ari usaha anu dilaksanakeun pikeun ngaoptimalkeun pelayanan ngawengku nguatkeun sistem digital, ningkatkeun kapasitas sumber daya manusa, ngalaksanakeun sosialisasi pelayanan ka masarakat, sarta ngalakukeun pangawasan pelayanan sacara terus-terusan.

Kecap Galeuh: Optimalisasi Pelayanan, Pangujian Kendaraan Bermotor, Pelayanan Digital, E-Government, Fulcycle