

ABSTRAK

ANITA RESKI AMALIA. 2021. Analisis Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep (di bimbing oleh Andi Rosdianti Razak dan Ahmad Taufik)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep. Metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif adapun jumlah informan sebanyak 9 orang. Penelitian ini menggunakan teknis analisis data yang terdiri dari: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep dapat dilihat dari dimensi *Tangible* (berwujud) yang belum sepenuhnya memenuhi kualitas pelayanan dengan baik dari segi pengadaan sarana meliputi: adanya alat pengujian kendaraan yang tidak berfungsi, kursi yang masih perlu ditambah dan juga gedung tempat pengujian kendaraan perlu untuk dibenahi dan dijaga kebersihannya. Sedangkan dari segi pelayanan yang diberikan sudah baik, penampilan pegawai rapi, ruangan tempat pelayanan sudah nyaman serta ruangan pegawai sudah dilengkapi fasilitas. Dimensi *Reliability* (kehandalan) pegawai dalam melakukan pelayanan sudah baik dan pegawai sudah menyediakan pelayanan yang terpercaya dengan menjalankan standar dan prosedur layanan yang sudah ditentukan agar dapat memuaskan pelanggan.

Dari dimensi *Responsiveness* (ketanggapan) pegawai sudah tanggap terhadap kebutuhan masyarakat dalam membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat, tepat, cermat. *Assurance* (jaminan) pelayanan yang didapatkan masyarakat sudah sesuai dengan jaminan biaya karena sudah diatur dalam Peraturan Daerah Kabupaten Pangkep Nomor 1 Tahun 2012, namun kepastian waktu belum pasti adanya jaminan yang diberikan perihal pengadaan buku uji kendaraan dan *Empathy* (empati) bahwa pegawai sudah menunjukkan kualitas pelayanan yaitu dengan memberikan pelayanan yang ramah, tulus, serta tidak deskriminatif (membedakan pelanggan) sehingga dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat yang melakukan pelayanan.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan, Pengujian Kendaraan.