

Analisis Kepuasan Konsumen Melalui Kualitas Pelayanan Uji KIR di Pengujian Kendaraan Bermotor Tandes Surabaya

RB. Adityanto Indratama¹

Universitas Negeri Surabaya¹

Email korespondensi: rb.23388@mhs.unesa.ac.id

Abstract

This study aims to analyze the effect of service quality on customer satisfaction in the implementation of KIR (periodic vehicle roadworthiness test) at the Motor Vehicle Testing Center (PKB) Tandes, Surabaya. The background of this research is based on the importance of vehicle roadworthiness tests to ensure safety, comfort, and compliance with applicable technical regulations. However, several complaints from consumers regarding service quality, especially in terms of service time, facilities, and the number of inspectors, are still frequently encountered. This research uses a descriptive quantitative method, with data collection techniques through questionnaires. The variables studied include five service quality indicators: reliability, responsiveness, empathy, assurance, and tangible aspects. Data were analyzed descriptively using mean scores for each indicator. The research results show that overall, the service quality at PKB Tandes Surabaya falls into the good category. All service quality indicators have a positive influence on customer satisfaction levels. These findings indicate that the better the service quality provided, the higher the customer satisfaction achieved. Based on these results, it is recommended that PKB Tandes Surabaya improve the reliability aspect, particularly regarding service time, as well as increase facilities and the number of inspectors to enhance the effectiveness of the KIR testing process.

Keywords: *Customer Satisfaction; KIR Test; Motor Vehicle Testing Center Tandes Surabaya; Service Quality.*

1. PENDAHULUAN

Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan agenda penting dalam pembangunan pemerintahan yang baik. Pelayanan publik yang prima menjadi tolak ukur keberhasilan lembaga pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Salah satu bentuk pelayanan publik yang penting dalam bidang transportasi adalah layanan pengujian kendaraan bermotor (uji KIR).

Uji KIR merupakan proses pemeriksaan teknis dan layak jalan kendaraan yang bertujuan untuk menjamin keselamatan lalu lintas. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 2012 tentang Kendaraan, disebutkan bahwa setiap kendaraan bermotor wajib dilakukan uji berkala untuk memastikan kelaikan teknis kendaraan.

Pengujian kendaraan bermotor Tandes Surabaya merupakan salah satu unit pelaksana teknis yang menyediakan layanan uji KIR. Dalam pelaksanaannya, Pengujian kendaraan bermotor Tandes Surabaya mengalami berbagai tantangan, seperti tingginya volume kendaraan yang diuji setiap hari, keterbatasan jumlah petugas penguji, serta kondisi peralatan uji yang belum seluruhnya berbasis digital. Hal ini berdampak pada lamanya proses pelayanan dan keluhan dari pengguna layanan.

Berdasarkan hasil observasi awal dan wawancara dengan beberapa pengguna layanan, ditemukan beberapa keluhan seperti lamanya proses antrian, petugas yang kurang responsif, serta

keterbatasan fasilitas. Keluhan ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang diterima konsumen, yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan.

Kualitas pelayanan dapat diukur dengan pendekatan SERVQUAL (Service Quality) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), yang mencakup lima dimensi utama yaitu: *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Model ini banyak digunakan dalam penelitian terkait layanan publik karena mampu menggambarkan persepsi konsumen secara menyeluruh.

Dalam konteks uji KIR, pelayanan tidak hanya diukur dari ketepatan hasil uji, tetapi juga dari kemudahan akses layanan, kecepatan pelayanan, kemampuan petugas, serta kenyamanan fasilitas yang tersedia. Oleh karena itu, penting untuk meneliti hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Pengujian kendaraan bermotor Tandes Surabaya dengan menggunakan pendekatan SERVQUAL.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi yaitu:

1. *Tangibles* (Bukti Fisik): Penampilan sarana fisik, peralatan, personel, dan komunikasi.
2. *Reliability* (Keandalan): Kemampuan dalam memberikan layanan yang dijanjikan secara tepat, andal, dan konsisten.
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap): Kecepatan dan kesigapan dalam membantu pelanggan serta memberikan pelayanan dengan tepat.
4. *Assurance* (Jaminan): Pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan kepercayaan petugas terhadap pelanggan.
5. *Empathy* (Empati): Perhatian individu kepada konsumen, memberikan pelayanan yang tulus dan penuh perhatian.

Menurut Tjiptono (2017), Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan serta pengendalian terhadap tingkat keunggulan tersebut dalam memenuhi keinginan pelanggan.

Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen adalah respon emosional terhadap pengalaman penggunaan suatu produk atau jasa. Menurut Kotler dan Keller (2016), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja produk dan harapan mereka.

Menurut Parasuraman et al. (1988), kepuasan konsumen berakar pada adanya kesesuaian antara harapan dan persepsi terhadap layanan yang diterima. Jika pelayanan yang diterima sesuai

atau melebihi harapan, maka konsumen akan merasa puas. Sebaliknya, jika pelayanan tidak sesuai harapan, maka konsumen akan merasa kecewa.

Kepuasan konsumen penting dalam pelayanan publik karena berdampak langsung terhadap loyalitas, kepercayaan masyarakat, serta citra instansi penyedia layanan.

Kerangka Berpikir

Berdasarkan teori dan penelitian terdahulu, kualitas pelayanan dapat diidentifikasi melalui lima dimensi dalam model SERVQUAL, yang diyakini memiliki hubungan terhadap kepuasan konsumen. Masing-masing dimensi tersebut dipandang memberikan kontribusi terhadap bagaimana konsumen mengevaluasi pelayanan uji KIR.

Penelitian ini menggunakan kelima dimensi tersebut sebagai variabel bebas, sedangkan kepuasan konsumen sebagai variabel terikat.



Gambar 1. Kerangka Berpikir
Sumber: Peneliti (2025)

2. METODE PENELITIAN

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan ini digunakan untuk menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dalam layanan uji KIR di Pengujian kendaraan bermotor Tandes Surabaya.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Pengujian kendaraan bermotor Tandes yang berlokasi di Jalan Margomulyo No.64, Kecamatan Asem Rowo, Surabaya, Jawa Timur. Waktu pelaksanaan penelitian adalah pada Desember tahun 2024.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna layanan uji KIR di Pengujian kendaraan bermotor Tandes Surabaya dalam 1 bulan yang jumlahnya mencapai sekitar 3.000 konsumen. Teknik penentuan sampel menggunakan rumus Slovin dalam Consuelo G. Sevilla sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+N.e^2}$$

Keterangan:

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Nilai kritis atau prosentase kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel (batas ketelitian yang diinginkan) dengan asumsi 5%

Dengan demikian akan dapat diketahui jumlah sampel minimal yang digunakan:

$$n = \frac{3.000}{1 + (3.000 \times 0,05^2)}$$

$$n = \frac{3.000}{1 + (3.000 \times 0,0025)}$$

$$n = \frac{3.000}{8,5}$$

$$n = 353$$

Berdasarkan perhitungan di atas maka jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah **353** orang responden.

Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden. Data sekunder diperoleh dari dokumentasi instansi serta arsip internal Pengujian kendaraan bermotor Tandes Surabaya

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui:

Kuesioner: disusun berdasarkan indikator dari lima dimensi SERVQUAL dan indikator kepuasan konsumen.

Dokumentasi: diperoleh dari laporan internal Pengujian kendaraan bermotor Tandes Surabaya

Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis statistik deskriptif, yaitu dengan menghitung nilai rata-rata (mean) dari setiap dimensi kualitas pelayanan dan indikator kepuasan konsumen. Hasil skor rata-rata tersebut kemudian diinterpretasikan menggunakan klasifikasi sebagai berikut:

Rentang Nilai Kategori

1,00–2,33 Rendah

2,34–3,67 Sedang

3,68–5,00 Tinggi

Interpretasi ini digunakan untuk mengetahui kategori persepsi responden terhadap masing-masing dimensi SERVQUAL dan kepuasan konsumen.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Penelitian ini melibatkan 353 responden pengguna layanan uji KIR di pengujian kendaraan bermotor Tandes Surabaya. Karakteristik responden dijelaskan berdasarkan jenis kelamin, usia, dan tingkat Pendidikan.

Hasil Pengolahan Data

Pengolahan data dilakukan dengan menghitung rata-rata (mean) untuk masing-masing dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL) dan kepuasan konsumen. Hasilnya disajikan dalam tabel 4 dan 5

Tabel 4. Skor Rata-Rata Dimensi Kualitas Pelayanan

No	Dimensi SERVQUAL	Skor Rata-Rata	Interpretasi
1	Tangibles	4,30	Tinggi
2	Reliability	4,28	Tinggi
3	Responsiveness	4,33	Tinggi

No	Dimensi SERVQUAL	Skor Rata-Rata	Interpretasi
4	Assurance	4,32	Tinggi
5	Empathy	4,34	Tinggi

Sumber: Microsoft Excel, diolah (2025)

Tabel 5. Skor Rata-Rata Kepuasan Konsumen

No	Indikator Kepuasan	Skor Rata-Rata	Interpretasi
1	Harapan terpenuhi	4,31	Tinggi
2	Rasa puas terhadap layanan	4,29	Tinggi
3	Loyalitas dan rekomendasi	4,25	Tinggi
Rata-rata keseluruhan		4,28	Tinggi

Sumber: Microsoft Excel, diolah (2025)

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap kualitas pelayanan di Pengujian kendaraan bermotor Tandes Surabaya tergolong tinggi. Dimensi Empathy memiliki skor tertinggi, yang mengindikasikan bahwa petugas pelayanan dinilai ramah, perhatian, dan mampu memberikan perhatian personal kepada pengguna layanan.

Dimensi Responsiveness berada di posisi kedua tertinggi, yang menunjukkan bahwa petugas uji KIR mampu merespon dengan cepat dan sigap terhadap kebutuhan konsumen. Hal ini menjadi indikator penting dalam layanan publik karena kecepatan dan ketepatan pelayanan menjadi ekspektasi utama masyarakat.

Dimensi Reliability juga menunjukkan bahwa pelayanan telah sesuai prosedur dan hasil uji KIR dianggap akurat oleh konsumen. Sementara itu, Dimensi Tangibles menunjukkan bahwa konsumen merasa fasilitas uji cukup memadai, meskipun masih terdapat beberapa catatan terkait kenyamanan ruang tunggu dan alat uji.

Kepuasan konsumen secara umum juga tergolong tinggi dengan skor rata-rata 4.28. Hal ini mencerminkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah mampu memenuhi harapan masyarakat.

Temuan ini mendukung pendapat Parasuraman et al. (1988), bahwa kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan konsumen. Selain itu, hasil ini juga sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Chasanah dan Suprajang (2018) yang menyatakan bahwa dimensi Responsiveness dan Empathy sangat menentukan tingkat kepuasan dalam pelayanan publik.

4. KESIMPULAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 353 responden pengguna layanan uji KIR di Pengujian kendaraan bermotor Tandes Surabaya, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Kualitas pelayanan di Pengujian kendaraan bermotor Tandes Surabaya secara umum masuk dalam kategori tinggi, dengan rata-rata skor SERVQUAL di atas 4.00.

2. Dimensi Empathy memperoleh nilai tertinggi, yang menunjukkan bahwa petugas memiliki sikap ramah, perhatian, dan mampu menjalin hubungan personal dengan pengguna layanan.
3. Dimensi Responsiveness dan Reliability juga menunjukkan skor tinggi, mencerminkan layanan yang cepat tanggap serta sesuai prosedur operasional standar.
4. Dimensi Tangibles dan Assurance juga dinilai baik oleh responden, meskipun masih terdapat catatan terhadap fasilitas fisik yang bisa ditingkatkan.
5. Tingkat kepuasan konsumen tergolong tinggi, menandakan bahwa pelayanan yang diberikan telah mampu memenuhi harapan mayoritas pengguna layanan uji KIR.

Saran

1. Peningkatan Sarana dan Prasarana: Pengujian kendaraan bermotor Tandes Surabaya disarankan untuk meningkatkan kenyamanan ruang tunggu, ketersediaan tempat parkir, serta modernisasi alat uji agar mendukung pelayanan yang lebih efektif dan efisien.
2. Penambahan Petugas: Mengingat tingginya jumlah kendaraan yang diuji setiap hari, diperlukan penambahan petugas penguji untuk mengurangi waktu antrean dan mempercepat proses pelayanan.
3. Pelatihan Berkala: Petugas pelayanan diharapkan mengikuti pelatihan rutin dalam hal pelayanan prima, komunikasi publik, dan penggunaan alat digital.
4. Evaluasi dan Monitoring Layanan: Disarankan adanya evaluasi berkala terhadap kinerja pelayanan dengan menggunakan umpan balik langsung dari pengguna layanan.

Keterbatasan

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, yaitu:

1. Lokasi Terbatas
Hanya dilakukan di Pengujian kendaraan bermotor Tandes Surabaya, sehingga hasilnya tidak dapat digeneralisasikan ke Pengujian kendaraan bermotor lain.
2. Periode Responden Sempit
Responden hanya diambil dari konsumen dalam satu bulan terakhir, belum mewakili populasi setahun penuh.
3. Jenis Analisis Terbatas
Hanya menggunakan analisis deskriptif kuantitatif tanpa uji hubungan antar variabel, sehingga belum dapat disimpulkan hubungan kausal.
4. Proses Pengisian Kuesioner
Sebagian responden mengisi kuesioner tanpa pengawasan, berpotensi bias subjektivitas dan jawaban yang mengikuti norma sosial.
5. Variabel Terbatas
Hanya menggunakan lima dimensi SERVQUAL. Belum mencakup faktor lain seperti harga, lokasi, keamanan, dan kenyamanan lingkungan.

Penelitian Selanjutnya

1. Perluas lokasi penelitian ke beberapa Pengujian kendaraan bermotor lain.
2. Perpanjang periode responden, minimal satu semester atau satu tahun.
3. Gunakan analisis statistik inferensial untuk menguji hubungan antar variabel.
4. Lakukan pengawasan langsung saat pengisian kuesioner.
5. Tambahkan variabel lain seperti harga, lokasi, keamanan, dan kenyamanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Chasanah, D., & Suprajang, S. E. (2018). Analisis kepuasan konsumen pada Dinas Perhubungan Kabupaten Blitar. *Jurnal Administrasi Publik*, 6(2), 112–118.
- Gronroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36–44.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Malhotra, N. K. (2009). *Riset pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Rahmawati, A. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pengguna uji KIR. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 16(2), 99–110.
- Setyowati, A., & Budi, E. (2014). Kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 7(1), 77–84.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarwan, U. (2020). *Perilaku konsumen: Teori dan penerapannya dalam pemasaran*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Tjiptono, F. (2017). *Service management: Mewujudkan layanan prima*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2017). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.