

Analisis Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Publik di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Kupang

Juliaty Doko E. Eddo Huky^{1*}, Marthina Raga Lay², David Wilfrid Rihi³,
Yani Handani Seran⁴

¹⁻⁴Universitas Nusa Cendana, Indonesia

Email: julidoko70@gmail.com¹, marthina.lay@staf.undana.ac.id², david.rihi@staf.undana.ac.id³,
yaniseran0502@gmail.com⁴

*Penulis Korespondensi: julidoko70@gmail.com

Abstract. *This study examines employee performance in public services at the Motor Vehicle Testing Unit (UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor) of Kupang City. The study aims to analyze employee performance using the public organizational performance indicators proposed by Dwiyanto, namely productivity, service quality, responsiveness, and responsibility. A qualitative descriptive approach was employed through observations, in-depth interviews, and document analysis, while the data were analyzed using the interactive model of Miles, Huberman, and Saldaña. The findings indicate that employee performance is generally categorized as good; however, it has not yet reached an optimal level. Service quality, responsiveness, and responsibility have been implemented in accordance with the established Standard Operating Procedures (SOP), as reflected in accurate vehicle inspections, effective communication with service users, and compliance with technical regulations. Nevertheless, productivity remains constrained by the imbalance between the number of vehicle inspectors and the volume of vehicles tested, resulting in service delays beyond the established standards. In addition, limited technical training, insufficient maintenance of testing equipment, and inadequate supporting facilities affect service effectiveness. The study concludes that improving public service performance requires strengthening institutional capacity, enhancing human resource competencies, and ensuring the sustainability of supporting infrastructure to provide effective, efficient, and accountable vehicle testing services.*

Keywords: *Employee Performance; Motor Vehicle Testing; Productivity; Public Service; Responsiveness.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan menganalisis kinerja pegawai dalam pelayanan publik pada UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Kupang berdasarkan indikator kinerja organisasi publik yang dikemukakan oleh Dwiyanto, yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, dan tanggung jawab. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif melalui observasi, wawancara mendalam, dan studi dokumentasi. Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai secara umum berada pada kategori baik, namun belum optimal. Aspek kualitas layanan, responsivitas, dan tanggung jawab telah dilaksanakan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP), yang ditunjukkan melalui ketepatan proses pengujian kendaraan, kemampuan pegawai memberikan pelayanan dan informasi kepada masyarakat, serta kepatuhan terhadap ketentuan teknis yang berlaku. Sementara itu, produktivitas masih menghadapi kendala akibat ketidakseimbangan antara jumlah tenaga pengujian dan volume kendaraan yang diuji sehingga waktu pelayanan belum memenuhi standar yang ditetapkan. Keterbatasan pelatihan teknis, pemeliharaan alat uji, dan sarana pendukung turut memengaruhi efektivitas pelayanan. Penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan kinerja pelayanan publik memerlukan penguatan kapasitas kelembagaan, peningkatan kompetensi sumber daya manusia, serta optimalisasi infrastruktur pendukung agar pelayanan pengujian kendaraan bermotor berlangsung secara efektif, efisien, dan akuntabel.

Kata Kunci: Kinerja Pegawai; Pelayanan Publik; Pengujian Kendaraan Bermotor; Produktivitas; Responsivitas.

1. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik merupakan salah satu indikator utama dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik karena berkaitan langsung dengan pemenuhan hak masyarakat atas pelayanan yang efektif, efisien, dan berkualitas sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik sangat ditentukan oleh kinerja aparatur sebagai pelaksana layanan, sebab kualitas pelayanan akan memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan

(Kotler & Keller, 2008). Menurut Dwiyanto (2006), kinerja pelayanan publik dapat dinilai melalui produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Oleh karena itu, organisasi publik dituntut memiliki sumber daya manusia yang profesional, kompeten, dan mampu beradaptasi terhadap perkembangan kebutuhan masyarakat agar tujuan pelayanan publik dapat tercapai secara optimal (Jonris et al., 2021; Mustafa, 2024).

Salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki peran strategis dalam menjamin keselamatan transportasi adalah pelayanan pengujian berkala kendaraan bermotor yang diselenggarakan oleh Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Pengujian Kendaraan Bermotor. Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 19 Tahun 2021, pengujian berkala merupakan proses pemeriksaan teknis untuk memastikan kendaraan memenuhi persyaratan laik jalan sebelum dioperasikan. Ketentuan tersebut diperkuat oleh Peraturan Daerah Kota Kupang Nomor 6 Tahun 2017 yang menegaskan bahwa pengujian kendaraan bermotor bertujuan menjamin keselamatan pengguna jalan, mengendalikan pencemaran lingkungan, serta memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Dengan demikian, keberhasilan pelayanan pengujian kendaraan bermotor tidak hanya diukur dari aspek administratif, tetapi juga dari kemampuannya menjamin keselamatan transportasi melalui pemeriksaan yang objektif, akurat, dan sesuai standar teknis.

Data UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Kupang menunjukkan bahwa jumlah kendaraan yang mengikuti uji berkala meningkat dari 11.235 unit pada tahun 2021 menjadi 14.502 unit pada tahun 2024, sebelum menurun menjadi 12.254 unit pada tahun 2025. Pada saat yang sama, jumlah kendaraan yang tidak lulus uji mengalami penurunan dari 694 unit menjadi 158 unit dalam periode yang sama. Temuan tersebut menunjukkan tingginya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan pengujian kendaraan bermotor sekaligus meningkatnya beban kerja pegawai dalam melaksanakan pemeriksaan kendaraan secara cepat, tepat, dan sesuai standar. Namun demikian, peningkatan volume pelayanan belum diimbangi dengan ketersediaan sumber daya manusia yang memadai. UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Kupang hanya didukung oleh 17 pegawai, yang terdiri atas satu kepala UPTD, empat penguji kendaraan bermotor, dan dua belas petugas administrasi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa jumlah tenaga penguji relatif terbatas dibandingkan dengan kebutuhan pelayanan sehingga berpotensi memengaruhi produktivitas dan kualitas pelayanan.

Permasalahan lain yang ditemukan adalah belum optimalnya pengembangan kompetensi pegawai. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sejak tahun 2021 kegiatan pendidikan dan pelatihan teknis bagi pegawai sangat terbatas akibat keterbatasan anggaran, padahal perkembangan teknologi kendaraan dan digitalisasi pelayanan menuntut peningkatan

kompetensi secara berkelanjutan. Selain itu, pemeliharaan dan kalibrasi peralatan pengujian belum sepenuhnya dilaksanakan sesuai ketentuan Peraturan Daerah Kota Kupang Nomor 6 Tahun 2017, sehingga berpotensi menurunkan akurasi hasil pengujian, menghambat proses pelayanan, dan memengaruhi keselamatan kendaraan yang dinyatakan laik jalan. Menurut Armstrong (2020), kompetensi sumber daya manusia dan dukungan sarana kerja merupakan faktor utama yang menentukan efektivitas kinerja organisasi, sedangkan Rivai (2018) menegaskan bahwa pendidikan dan pelatihan merupakan investasi strategis untuk meningkatkan profesionalisme aparatur.

Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa tantangan pelayanan pengujian kendaraan bermotor tidak hanya berkaitan dengan jumlah kendaraan yang dilayani, tetapi juga dengan kualitas kinerja aparatur dalam menjalankan tugas sesuai standar pelayanan publik. Berdasarkan perspektif Dwiyanto (2006), keterbatasan jumlah penguji, minimnya pelatihan, serta belum optimalnya pemeliharaan peralatan berpotensi memengaruhi produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, dan responsibilitas organisasi. Meskipun berbagai penelitian terdahulu telah membahas kualitas pelayanan publik maupun efektivitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor, kajian yang mengintegrasikan analisis kinerja pegawai dengan kompetensi sumber daya manusia, kecukupan tenaga penguji, dan kondisi sarana pendukung pada UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor masih relatif terbatas, khususnya di Kota Kupang. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan menganalisis kinerja pegawai dalam pelayanan pengujian kendaraan bermotor pada UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Kupang guna menghasilkan rekomendasi yang dapat memperkuat kualitas pelayanan publik, meningkatkan profesionalisme aparatur, serta mendukung penyelenggaraan transportasi yang aman, tertib, dan berkelanjutan.

2. KAJIAN TEORITIS

Pelayanan publik merupakan kegiatan pemenuhan kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh pemerintah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009). Penyelenggaraan pelayanan publik bertujuan memberikan pelayanan yang berkualitas, mudah diakses, tepat waktu, transparan, dan akuntabel sehingga mampu memenuhi hak masyarakat sebagai penerima layanan. Kualitas pelayanan publik tidak hanya dipengaruhi oleh prosedur dan regulasi, tetapi juga oleh kompetensi aparatur, ketersediaan sarana prasarana, serta kemampuan organisasi dalam merespons kebutuhan masyarakat (Moenir, 2010; Pangkey, 2023). Dengan demikian, pelayanan publik menjadi salah satu indikator utama dalam menilai efektivitas

penyelenggaraan pemerintahan sekaligus mencerminkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap institusi publik.

Dalam konteks pelayanan pengujian kendaraan bermotor, kualitas pelayanan berkaitan erat dengan kemampuan aparatur dalam melaksanakan pemeriksaan kendaraan secara profesional sesuai standar teknis dan ketentuan yang berlaku. Peraturan Daerah Kota Kupang Nomor 6 Tahun 2017 serta Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 19 Tahun 2021 menegaskan bahwa pelayanan pengujian kendaraan bermotor bertujuan menjamin kelayakan teknis kendaraan, meningkatkan keselamatan lalu lintas, serta memberikan kepastian hukum bagi masyarakat. Oleh karena itu, keberhasilan pelayanan tidak hanya ditentukan oleh tersedianya fasilitas pengujian, tetapi juga oleh kualitas kinerja pegawai yang menjalankan proses pelayanan.

Kinerja pegawai merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan (Mangkunegara, 2019; Hasibuan, 2019). Kinerja dipengaruhi oleh kompetensi, pengalaman, motivasi, disiplin, serta dukungan organisasi, sehingga menjadi faktor utama dalam menentukan keberhasilan organisasi publik mencapai tujuan pelayanan (Putranto et al., 2018). Dalam organisasi sektor publik, kinerja pegawai tidak hanya diukur dari pencapaian target kerja, tetapi juga dari kemampuan memberikan pelayanan yang berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Penelitian ini menggunakan konsep kinerja birokrasi publik yang dikembangkan oleh Agus Dwiyanto (2006) karena dinilai paling relevan untuk menganalisis kinerja pegawai pada organisasi pelayanan publik. Dwiyanto mengemukakan lima indikator kinerja, yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Namun, penelitian ini hanya menggunakan empat indikator, yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, dan responsibilitas, karena keempat indikator tersebut paling sesuai dengan fokus penelitian mengenai pelaksanaan pelayanan pengujian kendaraan bermotor pada UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Kupang.

Produktivitas mengacu pada kemampuan pegawai memberikan pelayanan secara efektif dan efisien melalui pemanfaatan sumber daya secara optimal sehingga target pelayanan dapat tercapai. Kualitas layanan menunjukkan kemampuan pegawai memberikan pelayanan yang akurat, profesional, tepat waktu, serta didukung sarana dan prasarana yang memadai. Responsivitas menggambarkan kemampuan aparatur mengenali, menanggapi, dan menyelesaikan kebutuhan maupun keluhan masyarakat secara cepat dan tepat. Sementara itu, responsibilitas berkaitan dengan kepatuhan pegawai dalam melaksanakan pelayanan sesuai standar operasional prosedur, regulasi, dan prinsip administrasi publik. Keempat indikator

tersebut menjadi dasar analisis untuk menilai kinerja pegawai dalam penyelenggaraan pelayanan pengujian kendaraan bermotor sehingga mampu memberikan gambaran mengenai efektivitas pelayanan publik pada UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Kupang.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif untuk menganalisis kinerja pegawai dalam pelayanan publik di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Kupang. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu menggambarkan fenomena secara mendalam berdasarkan kondisi alamiah tanpa memberikan perlakuan terhadap objek penelitian (Sugiyono, 2023). Fokus penelitian mengacu pada indikator kinerja birokrasi publik yang dikemukakan oleh Dwiyanto (2006), yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, dan responsibilitas.

Penelitian dilaksanakan di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Kupang, Provinsi Nusa Tenggara Timur. Pemilihan lokasi didasarkan pada peran strategis UPTD dalam penyelenggaraan pelayanan pengujian kendaraan bermotor serta ditemukannya berbagai permasalahan yang berkaitan dengan kinerja pegawai, antara lain keterbatasan pelatihan teknis penguji dan pemeliharaan peralatan pengujian.

Informan penelitian ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling* berdasarkan tingkat keterlibatan dan pengetahuan terhadap pelaksanaan pelayanan pengujian kendaraan bermotor. Informan terdiri atas Kepala UPTD sebagai informan kunci, pegawai penguji kendaraan bermotor, staf administrasi, serta masyarakat pengguna layanan. Data penelitian meliputi data primer yang diperoleh melalui wawancara mendalam dan observasi, serta data sekunder yang berasal dari dokumen resmi, laporan instansi, peraturan perundang-undangan, dan literatur ilmiah yang relevan.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara semi-terstruktur, observasi langsung terhadap proses pelayanan, dan dokumentasi untuk memperoleh informasi yang komprehensif mengenai pelaksanaan pelayanan pengujian kendaraan bermotor. Analisis data menggunakan model interaktif Miles et al. (2014) yang meliputi kondensasi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan. Keabsahan data diuji melalui triangulasi teknik dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi sehingga diperoleh temuan yang kredibel dan dapat dipertanggungjawabkan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Publik di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Kupang

Kinerja pegawai UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Kupang dianalisis menggunakan indikator Dwiyanto (2008), yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, dan tanggung jawab. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan telah dilaksanakan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP), namun efektivitasnya masih dipengaruhi oleh keterbatasan jumlah penguji, belum optimalnya pemeliharaan sarana pengujian, serta terbatasnya pengembangan kompetensi aparatur. Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh kemampuan individu pegawai, tetapi juga oleh kapasitas kelembagaan dalam menyediakan sumber daya, teknologi, dan sistem pendukung yang memadai.

Produktivitas

Produktivitas menggambarkan kemampuan organisasi menghasilkan pelayanan secara efektif melalui pemanfaatan sumber daya yang tersedia (Dwiyanto, 2008). Hasil penelitian menunjukkan bahwa selama Januari–Oktober 2025 sebanyak 12.254 kendaraan telah diuji, terdiri atas 12.096 kendaraan lulus dan 158 kendaraan tidak lulus. Data tersebut menunjukkan bahwa pemeriksaan dilakukan secara objektif berdasarkan kondisi teknis kendaraan sehingga pelayanan tidak hanya berorientasi pada kuantitas, tetapi juga pada keselamatan transportasi.

Meskipun demikian, produktivitas belum sepenuhnya optimal karena hanya terdapat lima penguji yang mengoperasikan sembilan alat uji, sedangkan volume kendaraan yang dilayani cukup tinggi. Selain itu, standar waktu pelayanan selama 18 menit belum dapat dipenuhi secara konsisten karena waktu pelayanan aktual berkisar 30 menit hingga 1 jam akibat gangguan jaringan, pemadaman listrik, kerusakan alat uji, variasi kondisi kendaraan, dan keterbatasan jumlah penguji. Kondisi ini menunjukkan bahwa produktivitas organisasi masih dipengaruhi oleh keterbatasan kapasitas sumber daya manusia dan sarana pendukung.

Menurut Dwiyanto (2008), produktivitas tidak hanya diukur dari besarnya *output*, tetapi juga dari efisiensi penggunaan sumber daya. Temuan penelitian ini sejalan dengan Putranto et al. (2018) yang menyatakan bahwa produktivitas pelayanan dipengaruhi oleh kompetensi aparatur, kecukupan personel, dan dukungan fasilitas kerja. Penelitian Saputri (2024) juga menunjukkan bahwa ketidakseimbangan antara beban kerja dan jumlah pegawai menurunkan efektivitas pelayanan. Namun demikian, penelitian ini memberikan temuan bahwa meskipun waktu pelayanan belum optimal, objektivitas pemeriksaan tetap dipertahankan sehingga

produktivitas pelayanan lebih berorientasi pada kualitas hasil pemeriksaan daripada sekadar kecepatan pelayanan.

Kualitas Layanan

Kualitas layanan menunjukkan kemampuan organisasi memberikan pelayanan yang profesional, akurat, dan sesuai standar pelayanan publik (Dwiyanto, 2008). Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh proses pelayanan, mulai dari pemeriksaan administrasi, pemeriksaan teknis kendaraan, hingga penerbitan bukti lulus uji, telah dilaksanakan sesuai SOP. Pemeriksaan dilakukan menggunakan peralatan yang telah dikalibrasi dan mencakup seluruh komponen teknis kendaraan sehingga hasil pengujian tetap akurat meskipun masih ditemukan kendala administratif akibat gangguan jaringan dan tingginya volume pelayanan.

Berdasarkan teori Dwiyanto (2008), kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh kepatuhan terhadap prosedur, tetapi juga oleh kemampuan organisasi memenuhi harapan masyarakat secara berkelanjutan. Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan telah didukung oleh penerapan SOP dan kompetensi penguji, namun keberlanjutannya masih menghadapi kendala berupa belum optimalnya pelaksanaan pelatihan teknis dan pemeliharaan peralatan karena keterbatasan anggaran.

Temuan tersebut konsisten dengan Parasuraman et al. (1988) yang menempatkan *reliability* sebagai dimensi utama kualitas pelayanan. Penelitian Pangkey (2023) juga menunjukkan bahwa peningkatan kompetensi aparatur dan pemanfaatan teknologi meningkatkan kepuasan masyarakat, sedangkan Putranto et al. (2018) menegaskan pentingnya dukungan sarana prasarana dalam menjaga kualitas pelayanan. Berbeda dengan penelitian sebelumnya, penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor sangat dipengaruhi oleh kemampuan organisasi mengintegrasikan kompetensi penguji, pemeliharaan alat uji, dan pengembangan sumber daya manusia secara berkelanjutan.

Responsivitas

Responsivitas menggambarkan kemampuan organisasi mengenali kebutuhan masyarakat, merespons keluhan, dan menyesuaikan pelayanan dengan kebutuhan pengguna (Dwiyanto, 2008). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai telah memberikan informasi mengenai prosedur pengujian, membantu penyelesaian kendala administrasi, serta menjelaskan hasil pemeriksaan kepada masyarakat, khususnya bagi kendaraan yang tidak lulus uji. Hal tersebut menunjukkan bahwa pelayanan tidak hanya berorientasi pada administrasi, tetapi juga pada edukasi mengenai keselamatan kendaraan.

Namun demikian, efektivitas responsivitas belum optimal karena tingginya volume pelayanan dibandingkan jumlah pegawai menyebabkan aparatur lebih memprioritaskan penyelesaian antrean. Gangguan jaringan internet, pemadaman listrik, dan kerusakan alat uji juga menghambat kecepatan pelayanan. Menurut Dwiyanto (2008), kondisi ini menunjukkan bahwa responsivitas dipengaruhi oleh kapasitas organisasi, bukan semata-mata oleh komitmen individu aparatur.

Temuan ini mendukung penelitian Parasuraman et al. (1988) dan Pangkey (2023) yang menegaskan pentingnya daya tanggap aparatur dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Namun, penelitian ini menunjukkan bahwa kendala responsivitas lebih banyak disebabkan oleh keterbatasan kelembagaan dibandingkan rendahnya komitmen pegawai, sehingga peningkatan responsivitas memerlukan penguatan sumber daya manusia, sistem informasi, dan infrastruktur pelayanan.

Responsibilitas

Responsibilitas menunjukkan tingkat kepatuhan aparatur dalam melaksanakan pelayanan sesuai SOP dan ketentuan teknis yang berlaku (Dwiyanto, 2008). Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh tahapan pelayanan telah dilaksanakan sesuai prosedur, mulai dari pemeriksaan administrasi hingga penerbitan bukti lulus uji, dengan menerapkan standar pemeriksaan yang sama kepada seluruh pengguna layanan.

Meskipun demikian, implementasi responsibilitas masih menghadapi kendala berupa keterbatasan pemeliharaan dan kalibrasi alat uji, keterbatasan anggaran, serta belum optimalnya pelaksanaan pendidikan dan pelatihan teknis bagi penguji. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kepatuhan aparatur terhadap SOP belum sepenuhnya didukung oleh sistem organisasi yang memadai.

Menurut Dwiyanto (2008), responsibilitas tidak hanya berkaitan dengan kepatuhan pegawai terhadap aturan, tetapi juga kemampuan organisasi menyediakan sistem yang mendukung pelaksanaan pelayanan secara konsisten. Temuan ini sejalan dengan Moenir (2010) dan Putranto et al. (2018) yang menekankan pentingnya kepatuhan terhadap SOP dan dukungan sarana kerja dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Namun, penelitian ini menemukan bahwa hambatan utama responsibilitas bukan berasal dari disiplin aparatur, melainkan dari belum optimalnya dukungan kelembagaan terhadap pemeliharaan fasilitas dan pengembangan kompetensi pegawai. Oleh karena itu, peningkatan responsibilitas memerlukan penguatan tata kelola organisasi melalui penyediaan anggaran, pemeliharaan peralatan secara berkala, serta pelaksanaan pelatihan teknis yang berkesinambungan agar pelayanan publik

dapat berlangsung secara profesional, akuntabel, dan berorientasi pada keselamatan transportasi.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai dalam pelayanan publik di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Kupang secara umum berada pada kategori cukup baik berdasarkan indikator produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, dan responsibilitas. Aspek kualitas layanan, responsivitas, dan responsibilitas telah terlaksana sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP), ditunjukkan oleh ketepatan pelaksanaan proses pengujian, kemampuan pegawai memberikan pelayanan dan informasi kepada masyarakat, serta kepatuhan terhadap prosedur dan ketentuan teknis. Namun, produktivitas belum optimal karena ketidakseimbangan antara jumlah tenaga penguji dan volume kendaraan yang diuji, sehingga standar waktu pelayanan belum dapat dicapai secara konsisten. Kondisi tersebut diperkuat oleh keterbatasan sarana pendukung, belum optimalnya pemeliharaan peralatan, dan terbatasnya pelaksanaan pelatihan teknis. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kinerja pelayanan pengujian kendaraan bermotor tidak hanya bergantung pada kompetensi aparatur, tetapi juga pada penguatan kapasitas kelembagaan, ketersediaan sumber daya, dan dukungan sistem pelayanan yang berkelanjutan.

Peningkatan kinerja pelayanan publik di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Kupang perlu diarahkan pada penguatan produktivitas melalui penambahan atau redistribusi tenaga penguji sesuai beban kerja, pelaksanaan pelatihan teknis secara berkala, serta optimalisasi pemeliharaan alat uji dan infrastruktur pendukung, termasuk jaringan internet dan pasokan listrik, agar standar waktu pelayanan dapat dicapai secara lebih konsisten. Di sisi lain, upaya mempertahankan kualitas layanan, responsivitas, dan responsibilitas perlu dilakukan melalui pengawasan internal yang berkelanjutan, penguatan budaya pelayanan yang berorientasi pada masyarakat, serta evaluasi berkala terhadap pelaksanaan SOP. Penelitian selanjutnya disarankan mengembangkan kajian mengenai kepuasan masyarakat, efektivitas sistem antrean, atau penerapan digitalisasi pelayanan untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai peningkatan kinerja pelayanan pengujian kendaraan bermotor.

DAFTAR REFERENSI

- Amerta, S. B. K. (2021). *Anteseden kinerja pegawai*. Scopindo Media Pustaka.
- Armstrong, M. (2020). *Armstrong's handbook of human resource management practice* (15th ed.). Kogan Page.
- Dwiyanto, A. (2008). *Reformasi birokrasi publik di Indonesia*. Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. UGM Press.
- Hasibuan, M. S. P. (2019). *Manajemen sumber daya manusia* (Edisi revisi). Bumi Aksara. <https://doi.org/10.31219/osf.io/v7twb>
- Indonesia. (2003). *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*.
- Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*.
- Jonris, Rustan, & Masyhadiah. (2021). Evaluasi kinerja pelayanan pengujian kendaraan bermotor jenis angkutan barang pada Dinas Perhubungan Kabupaten Mamasa. *Peguruang: Conference Series*, 3, 1–8. <https://doi.org/10.35329/jp.v3i2.2217>
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2021). *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 19 Tahun 2021 tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor*.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2008). *Manajemen pemasaran* (Jilid 1, Edisi ke-13). Erlangga.
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2019). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. PT Remaja Rosdakarya.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Moenir. (2010). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia* (1st ed.). Bumi Aksara.
- Mustafa, D. (2024). Kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Sekretariat Daerah Kabupaten Barru Provinsi Sulawesi Selatan. *Paradigma Journal of Administration*, 2(2), 78–82. <https://doi.org/10.35965/pja.v2i2.5143>
- Pangkey, R. (2023). *Manajemen pelayanan publik*. Tahta Media Group.
- 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.
- Pemerintah Kota Kupang. (2017). *Peraturan Daerah Kota Kupang Nomor 6 Tahun 2017 tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor*.
- Putranto, R. A., Setiajatnika, E., & Fahmi, I. (2018). The effect of public service motivation and job satisfaction on public officers' performance through commitment. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 8(12), 1422–1435. <https://doi.org/10.6007/IJARBS/v8-i12/5247>
- Rivai, V. (2018). *Manajemen sumber daya manusia untuk perusahaan* (Edisi revisi). PT RajaGrafindo Persada.

Saputri, F. (2024). Pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan PT Karya Jalur Bersama Desa Tamiyang Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong. *JAPB*, 7. <https://doi.org/10.35722/japb.v7i2.1085>

Sugiyono. (2023). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan H&D*. Alfabeta.