Pengaruh Kompetensi Teknis Penguji Terhadap Kualitas Layanan Pengujian Kendaraan Bermotor di Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor Cilincing

Padiyulloh[1], Porman Lumban Gaol[2]
Politeknik STIA LAN Jakarta[1,2]
padiyulloh@gmail.com[1], gaolporman@gmail.com[2]

Abstract

The technical competence of a motor vehicle examiner is a set of skills and/or expertise acquired through the education and training of motor vehicle testers organized by an educational and training institution designated by the Minister and demonstrated by the certificate of competence and the technical qualification mark of the motor vehicle tester. The purpose of this research is to find out the impact of the technical competence of the examiner on the quality of the service on the PCB Machining UP and to know the contribution of the Technical Competence of the Testers on quality of service on PCB machining UP. The free variable in this research is the technical competence of the tester, while the bound variable is the quality of service. The sample in this study is a community of users of services on the Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor Cilincing with a total of 98 people. The data collection method is done using random sampling techniques by spreading the questionnaire. Data tested using simple linear regression. The results of the research showed that there was a positive and significant influence between the technical competence of the examiner on the quality of the service at Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor Cilincing a T-statistical value of 9.069 and had a fairly good contribution seen from the fairly low T-Statistics and the statements of the respondents who had an average of 4.83. R square of 40.1% which means that as much as 59.9% of quality of service is influenced by other factors..
Keywords: *Competence, Quality of service, education and training*

Abstrak

Kompetensi teknis penguji kendaraan bermotor adalah jenjang keterampilan dan/atau keahlian yang diperoleh melalui pendidikan dan pelatihan penguji kendaraan bermotor yang diselenggarakan oleh lembaga pendidikan dan pelatihan yang ditunjuk oleh menteri dan dibuktikan dengan sertifikat kompetensi dan tanda kualifikasi teknis penguji kendaraan bermotor. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kompetensi teknis penguji terhadap kualitas layanan pada Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor Cilincing dan untuk mengetahui kontribusi Kompetensi Teknis Penguji terhadap kualitas layanan pada Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor Cilincing. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kompetensi teknis penguji, sedangkan variabel terikatnya adalah kualitas layanan. Sampel dalam penelitian ini adalah masyarakat pengguna layanan pada Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor Cilincing berjumlah 98 orang. Metode pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik random sampling dengan menyebarkan kuisioner. Data diuji menggunakan regresi linear sederhana. Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kompetensi teknis penguji terhadap kualitas layanan pada Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor Cilincing nilai T-statistik sebesar 9.069 dan memiliki kontribusi yang cukup baik dilihat dari T-statistik yang cukup rendah dan pernyataan responden yang memiliki nilai rata-rata 4.83. *R square* sebesar 40.1% yang artinya sebanyak 59.9% kualitas pelayanan dipengaruhi oleh faktor lain.
Kata Kunci: kompetensi, kualitas layanan, pendidikan dan pelatihan

PENDAHULUAN

Sistem dan fasilitas transportasi memang diakui banyak pihak telah membawa dampak yang cukup berarti dalam kehidupan manusia dari waktu ke waktu, namun tidak dapat dipungkiri bahwa seiring perkembangannya, transportasi juga membawa dampak dari setiap pergerakannya yang ditimbulkan. Pertumbuhan penduduk dan ekonomi suatu wilayah seperti kemajuan teknologi dan kenaikan biaya pokok menyebabkan bertambahnya pergerakan orang dan barang pada suatu wilayah. Kondisi yang demikian ini dapat menimbulkan masalah dalam bidang transportasi. Menurut Munawar (2005), transportasi merupakan perpindahan manusia atau barang dari satu tempat ke tempat lain (dari asal ke tujuan) dengan menggunakan sebuah kendaraan yang digerakkan oleh manusia, hewan atau mesin.

Transportasi memiliki berbagai masalah, dari mulai yang sederhana sampai masalah yang besar. Permasalahan transportasi tersebut di antaranya kemacetan lalu lintas, tarif angkutan yang semakin lama semakin mahal sedangkan tingkat ekonomi masyarakat Indonesia masih rendah, berkurangnya minat masyarakat dalam menggunakan angkutan umum karena kondisi fasilitas kendaraan yang kurang memadai, banyaknya kejadian kecelakaan lalu lintas, dan lain sebagainya. Permasalahan yang terjadi dapat diatasi dengan adanya kesadaran dari masyarakat salah satunya dengan memperhatikan kondisi fisik kendaraan sebelum digunakan dengan dilakukan suatu penggantian terhadap suku cadang kendaraan.

Pentingnya pengujian kendaraan bermotor sangatlah krusial untuk memastikan keselamatan pengguna jalan dan lingkungan sekitar. Melalui pengujian kendaraan, setiap komponen dapat diperiksa secara teliti, mulai dari sistem pengereman, lampu, hingga mesin. Hal ini membantu mendeteksi potensi masalah atau kerusakan yang dapat mengancam keselamatan pengemudi, penumpang, dan pengguna jalan lainnya. Pengujian rutin juga memberikan jaminan bahwa kendaraan beroperasi sesuai dengan standar keselamatan yang ditetapkan oleh otoritas regulasi, seperti rem yang berfungsi optimal atau lampu yang terang sehingga dapat mengurangi risiko kecelakaan.

Selain itu, pengujian kendaraan bermotor juga berperan penting dalam pengendalian emisi gas buang. Kendaraan yang menjalani uji emisi secara teratur dapat membantu mengurangi polusi udara dan dampak negatifnya terhadap lingkungan. Standar emisi yang ketat mendorong inovasi dalam teknologi kendaraan, memacu produsen untuk mengembangkan solusi ramah lingkungan dan efisien dalam penggunaan bahan bakar. Dengan demikian, pengujian kendaraan tidak hanya berkaitan dengan aspek keselamatan, tetapi juga memberikan kontribusi positif terhadap upaya pelestarian lingkungan.

Pengujian kendaraan bermotor juga menjadi instrumen penting dalam menjaga integritas pasar otomotif dan melindungi konsumen. Dengan memastikan bahwa kendaraan memenuhi standar kualitas dan keselamatan, pengujian membantu mencegah penyebaran kendaraan yang cacat atau tidak memenuhi persyaratan teknis. Ini menciptakan lingkungan di mana konsumen dapat memiliki kepercayaan terhadap produk otomotif yang mereka beli, mengurangi risikokecelakaan akibat cacat produksi, dan memberikan perlindungan yang lebih baik terhadap pengguna jalan serta pemilik kendaraan.

Tidak menjalani pengujian berkala pada kendaraan angkutan barang dapat mengakibatkan sejumlah risiko serius. Pertama-tama, aspek keselamatan menjadi perhatian utama. Kendaraan yang tidak diuji secara rutin meningkatkan risiko terjadinya kegagalan pada berbagai sistem, seperti rem, suspensi, dan ban. Hal ini dapat

mengakibatkan kecelakaan yang dapat merugikan pengemudi, penumpang, dan pihak yang terlibat dalam kegiatan transportasi barang.

Selain itu, ketidakpatuhan terhadap standar emisi dapat memiliki dampak negatif pada lingkungan. Kendaraan angkutan barang yang tidak diuji secara berkala mungkin tidak mematuhi batas emisi yang ditetapkan oleh peraturan lingkungan. Hal ini dapat menyebabkan peningkatan polusi udara, mengancam kesehatan masyarakat, dan merusak ekosistem di sekitar jalur transportasi.

Aspek ekonomi juga dapat terpengaruh. Kendaraan yang tidak diuji secara berkala cenderung mengalami kerusakan atau kegagalan yang dapat mengakibatkan downtime yang tidak terduga. Hal ini dapat berdampak pada efisiensi operasional perusahaan pengangkutan barang, meningkatkan biaya perawatan, dan mengurangi kehandalan layanan. Selain itu, otoritas pengawas transportasi seringkali memberlakukan sanksi atau denda bagi kendaraan yang tidak mematuhi kewajiban pengujian berkala, yang dapat merugikan pemilik dan operator kendaraan. Oleh karena itu, pengujian berkala sangat penting untuk menjaga keselamatan, keberlanjutan lingkungan, dan kehandalan operasional kendaraan angkutan barang.

Kepadatan lalu-lintas di wilayah Jakarta Utara, khususnya Kecamatan Cilincing yang didominasi oleh kendaraan truk-truk besar membuat keberadaan Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor Cilincing menjadi strategis, karena berada dalam area yang dekat dengan pelabuhan dan pergudangan logistik sehingga pengguna layanan pengujian kendaraan bermotor memiliki akses yang dekat ketika akan melakukan pengujian.

Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor Cilincing merupakan unit kerja perangkat daerah pada Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta yang melaksanakan tugas pelayanan pengujian kendaraan bermotor memiliki visi menjadikan pengujian kendaraan bermotor yang profesional independent dan melayani dengan ramah dan senyum, berbasis SDM yang memiliki integritas mengedepankan inovasi teknologi IT untuk keselamatan lalu lintas angkutan jalan dan kelestarian lingkungan. Berdasarkan Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta nomo 331 Tahun 2016 tentang Pembentukan, Organisasi dan Tata Kerja Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor pasal 3 ayat (4) huruf a menyebutkan bahwa Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor Cilincing melaksanakan pengujian berkala kendaraan bermotor jenis kendaraan peruntukan khusus, antara lain tracktor head, dump truck, truk yang dilengkapi dengan fasilitas alat penggandeng, kereta tempelan, kereta gandengan, tangki, mixer, derek, dan truck tandem CBU dengan Gross Vehicle Wight (GVW) diatas 5 (lima) ton. Dalam upaya mewujudkan visinya Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor Cilincing didukung oleh prasarana dan sarana serta sumber daya manusia yang saat ini cukup, berdasarkan data yang diperoleh, jumlah prasarana, sarana dan sumber daya manusia yang dimiliki adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1
Daftar Prasarana

No	Prasarana	Jumlah
1	Gedung Pelayanan	1
2	Gedung Tata Usaha	1
3	Gedung Lajur Pengujian	3
4	Loket Drive Thru	5

Sumber: data Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor Cilincing 2023

Tabel 1.2
Daftar Sarana

No	Sarana	Jumlah	Keterangan
1	Komputer Personal	20	Berfungsi dengan baik
2	Alat Uji Kegelapan Kaca	4	Berfungsi dan terkalibrasi
3	Alat Uji Tingkat Suara	3	Berfungsi dan terkalibrasi
4	Alat Uji Lampu Utama	3	Berfungsi dan terkalibrasi
5	Alat Uji Berat	3	Berfungsi dan terkalibrasi
6	Alat Uji Kincup Roda Depan	3	Berfungsi dan terkalibrasi
7	Alat Uji Ketebalan Asap	3	Berfungsi dan terkalibrasi
8	Alat Uji Emisi	6	Berfungsi dan terkalibrasi
9	Alat Uji Penunjuk Kecepatan	3	Berfungsi dan terkalibrasi
10	Alat Uji Rem	3	Berfungsi dan terkalibrasi

Sumber: data Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor Cilincing 2023

Tabel 1.3
Jumlah Sumber Daya Manusia

No	Status Kepegawaian	Jumlah
1	Pegawai Negeri Sipil	35 orang
2	Penyedia Jasa Lainnya Orang Perorangan	52 orang

Sumber: data Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor Cilincing 2023

Tabel 1.4
Daftar Jabatan

No	Jabatan	Jumlah
1	Kepala Unit	1 Orang
2	Kasubbag Tata Usaha	1 Orang
3	Kasatpel Prasarana dan Sarana	1 Orang
4	Kasatpel Pelayanan	1 Orang
5	Penguji Kendaraan Bermotor Penyelia	4 Orang
6	Penguji Kendaraan Bermotor Mahir	6 Orang
7	Penguji Kendaraan Bermotor Terampil	7 Orang
8	Penguji Kendaraan Bermotor Pelaksana Pemula	3 Orang
9	Pengolah Satpel Prasarana dan Sarana	1 Orang
10	Bendahara Pengeluaran Pembantu	1 Orang
11	Bendahara Penerimaan Pembantu	1 Orang
12	Pengurus Barang Pembantu	1 Orang
13	Pengadministrasi Umum	2 Orang
14	Pengadministrasi Pimpinan	1 Orang
15	Pengadministrasi Satpel Prasarana dan Sarana	1 Orang
16	Pengadministrasi Satpel Pelayanan	2 Orang
17	Pengolah Perencanaan dan Anggaran	1 Orang
18	PJLP Penguji Kendaraan Bermotor	13 Orang
19	PJLP Petugas Loket	13 Orang
20	PJLP Petugas Keamanan	12 Orang
21	PJLP Petugas Kebersihan	12 Orang
22	PJLP Teknisi	2 Orang

Sumber: data Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor Cilincing 2023

Tabel 1.5
Daftar Jenjang Kompetensi Penguji

No	Jenjang Kompetensi Penguji	Jumlah
1	Pembantu Penguji	0
2	Penguji Pemula	3
3	Penguji Tingkat Satu	2
4	Penguji Tingkat Dua	6
5	Penguji Tingkat Tiga	8
6	Penguji Tingkat Empat	1
7	Penguji Tingkat Lima	2
8	Master Penguji	0

Sumber: data Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor Cilincing 2023

Dalam pelaksanaan pelayanan pengujian kendaraan bermotor cilincing seorang penguji kendaraan bermotor harus memiliki kompetensi teknis penguji yang didapat melalui pendidikan dan pelatihan penguji kendaraan bermotor yang diselenggarakan oleh lembaga pendidikan dan pelatihan yang ditunjuk oleh menteri dan dibuktikan dengan sertifikat kompetensi dan tanda kualifikasi teknis penguji kendaraan bermotor.

Dalam perkembangan di Indonesia ini, pengembangan kompetensi PNS (Pegawai Negeri Sipil) dalam rangka implementasi undang-undang nomor 5 tahun 2014 tentang ASN (Aparatur Sipil Negeri). Pengembangan karier ASN dilakukan berdasarkan kualifikasi, kompetensi, penilaian kinerja dan kebutuhan instansi pemerintah dan juga dilakukan dengan mempertimbangkan integritas dan moralitas.

Anggaran Negara yang dibelanjakan untuk kepentingan pegawai negeri dari tahun ke tahun mengalami kenaikan, namun hal tersebut belum diimbangi dengan peningkatan profesionalisme dan integritas yang tinggi bagi komunitas PNS (Pegawai Negeri Sipil). Belanja pegawai adalah semua pengeluaran negara yang digunakan untuk membiayai kompensasi dalam bentuk uang atau barang yang diberikan kepada pegawai pemerintah pusat, pensiunan, anggota Tentara Nasional Indonesia Kepolisian Negara Republik Indonesia, dan pejabat negara, baik yang bertugas di dalam negeri maupun di luar negeri, sebagai imbalan atas pekerjaan yang telah dilaksanakan, kecuali pekerjaan yang berkaitan dengan pembentukan modal. Dalam upaya mengatasi permasalahan ini, para pengambil kebijakan dapat melakukan perbaikan kedalam, yang salah satunya melalui pengembangan sumber daya manusia. Perbaikan kondisi internal ini sekaligus bertujuan untuk memperkuat diri dan meningkatkan daya tahan dalam menghadapi persaingan lokal dan global yang pasti akan semakin ketat. Artinya instansi harus memperbaiki sistem manajemen kinerja instansinya melalui perbaikan kinerja pegawainya, karena keberhasilan instansi dalam memperbaiki kinerja instansinya sangat tergantung pada kualitas sumber daya manusia yang bersangkutan dalam berkarya atau bekerja.

Perubahan yang terjadi pada bidang Sumber Daya Manusia diikuti oleh perubahan pada kompetensi dan kemampuan dari seseorang yang mengkonsentrasikan diri pada Manajemen Sumber Daya Manusia. Perkembangan kompetensi yang semakin luas dari praktisi Sumber Daya Manusia memastikan bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia memegang peranan penting dalam kesuksesan organisasi. Kompetensi kini telah menjadi bagian dari bahasa manajemen pengembangan. Standar pekerjaan atau pernyataan kompetensi telah dibuat untuk sebagian besar jabatan sebagai basis penentuan pelatihan dan kualifikasi ketrampilan. Kompetensi menggambarkan dasar pengetahuan dan standar kinerja yang dipersyaratkan agar berhasil menyelesaikan suatu pekerjaan atau memegang suatu jabatan. Metode yang digunakan untuk mengidentifikasi kompetensi pegawai dapat

dilihat dari tingkat pendidikan ataupun dengan kemampuan pegawai dalam mengelola pekerjaan sesuai dengan kompetensinya.

Mengelola Sumber Daya Manusia untuk menciptakan kemampuan (kompetensi) meraih keunggulan kompetitif serta menghadapi globalisasi. Kompetensi menyangkut kewenangan setiap individu untuk melakukan tugas atau mengambil keputusan sesuai dengan peranannya dalam organisasi yang relevan dengan keahlian, pengetahuan, dan kemampuan yang dimiliki. Kompetensi yang dimiliki pegawai secara individual harus mampu mendukung pelaksanaan strategi organisasi dan mampu mendukung setiap perubahan yang dilakukan manajemen. Dengan kata lain, kompetensi yang dimiliki individu dapat mendukung sistem kerja. Kompetensi pegawai merupakan faktor yang penting dan berpengaruh pada pelaksanaan dan penyelesaian pekerjaan-pekerjaan dalam suatu organisasi. Kompetensi pegawai diartikan sebagai cara atau prosedur kerja yang benar yang dilakukan oleh para pegawai. Dengan demikian, untuk mewujudkan keberhasilan program-program yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi, maka setiap pegawai didalamnya diharuskan memiliki standar kompetensi yang diperlukan.

Dukungan teori mengenai kompetensi mempunyai pengaruh terhadap peningkatan kinerja. Menurut Becker, Huselid dan Ulrich, dalam Yuniarshi dan Suwanto (2008:22), menyatakan bahwa kompetensi merupakan pengetahuan, kemampuan dan keahlian (ketrampilan) atau ciri kepribadian yang dimiliki seseorang yang secara langsung mempengaruhi kinerjanya. Perilaku ini biasanya dibutuhkan secara konsisten oleh para pegawai yang melakukan aktivitas kerja. Perilaku tanpa maksud dan tujuan tidak bisa dinamakan sebagai kompetensi. Bekerja merupakan kegiatan manusia untuk mengubah keadaan tertentu dari suatu alam lingkungan. Perubahan ini ditujukan untuk memenuhi kebutuhan hidup dan memelihara hidup yang pada dasarnya untuk memenuhi tujuan hidup. Pada dasarnya kebutuhan hidup manusia tersebut tidak hanya berupa material, tetapi juga bersifat non-material seperti kebanggaan dan kepuasan kerja. Di dalam proses mencapai kebutuhan yang diinginkan, tiap individu cenderung akan dihadapkan pada hal-hal baru yang mungkin tidak diduga sebelumnya, sehingga melalui bekerja dan pertumbuhan pengalaman, seseorang akan memperoleh kemajuan dalam hidupnya. Dalam proses bekerja itulah seseorang dapat dilihat bagaimana kinerjanya.

Kinerja dalam menjalankan fungsinya tidak berdiri sendiri, tetapi berhubungan dengan kemampuan dan motivasi individu tersebut. Menurut Mathis dan Jackson dalam Priansa (2014:269), menyatakan bahwa kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh pegawai dalam mengemban pekerjaannya. Kemampuan individual tergantung dari tingkat pengetahuan (knowledge) yang dimiliki, latar belakang pendidikan, dan ketrampilan (skill) yang dikuasai. Sedangkan motivasi kerja individual tergantung sikap (attitude) sebagai motivasi dasar dan lingkungan yang mempengaruhi motivasi tersebut.

Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor Cilincing terus berupaya mengoptimalkan pelayanan seiring dengan banyaknya kendaraan wajib uji yang akan melakukan pengujian di Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor Cilincing. Upaya pengoptimalan pelayanan yang telah dilakukan antara lain:

1) Penambahan lajur uji
2) Pemeliharaan dan kalibrasi alat uji
3) Penambahan kuota layanan

Namun upaya tersebut akan lebih memperoleh hasil yang maksimal apabila diikuti oleh pengelolaan dan peningkatan kompetensi Sumber Daya Manusia, berdasarkan data Sub Bagian Tata Usaha Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor Cilincing terhitung

mulai bulan Maret 2023, jumlah SDM penguji kendaraan bermotor berjumlah 22 (dua puluh dua) orang, dua diantaranya telah memiliki kompetensi penguji tingkat lima dan 20 (dua puluh) yang lainnya masih dalam tingkatan kompetensi penguji pemula hingga penguji tingkat tiga. Meski demikian pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor Cilincing dapat berjalan sebagaimana mestinya dengan kuota layanan 330 kendaraan per hari yang dibagi dalam 3 lajur pengujian. Berdasarkan Keputusan Kepala Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor Cilincing nomor 1528 tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Pada Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor Cilincing, standar waktu untuk proses pengujian 1 unit kendaraan adalah 30 menit.

Tabel 1.6
Jumlah Layanan Tahun 2021 dan 2022

Tahun	Jumlah Kendaraan Yang Mendaftar Uji	Jumlah Kenaikan	Persentase %
2021	145.438	15.667	11
2022	161.105		

Sumber: data SiAP Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor Cilincing 2021-2022

Seperti dapat dilihat pada tabel 1.2 jumlah layanan pengujian kendaraan bermotor di Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor Cilincing mengalami kenaikan sebesar 11% dari tahun 2021 sebanyak 145.438 meningkat menjadi 161.105 pada tahun 2022, peningkatan jumlah layanan diharapkan tidak menjadi penyebab menurunnya kualitas layanan.

Kualitas layanan yang prima adalah harapan setiap masyarakat dan cita-cita setiap instansi pemerintah yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor Cilincing dalam upayanya mencapai kualitas pelayanan yang prima sebagaimana telah penulis sebutkan diatas telah melakukan penyediaan prasarana dan sarana yang memadai namun dalam pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM) khususnya pengembangan kompetensi penguji kendaraan bermotor berdasarkan data yang ada penulis mencatat terdapat kesenjangan kompetensi yang cukup besar, hal ini harus ditingkatkan melalui program diklat yang massif namun berkualitas. Upaya peningkatan kualitas SDM haruslah melalui berbagai model pendekatan yang variatif. Model pelaksanaan diklat-diklat teknis bagi aparatur secara sentralistrik harus diiringi dengan model desentralisasi akibat serta penyuluhan dengan intensitas yang tinggi. Setiap tahun jumlah penguji yang mengikuti diklat teknis maupun uji kompetensi penguji kendaraan bermotor harus meningkat demi mewujudkan SDM yang kompeten secara merata sampai dengan tahun 2024 sehingga cita-cita memberikan pelayanan prima kepada masyarakat wajib uji dapat tercapai.

KAJIAN LITERATUR

Kompetensi

Kompetensi merupakan konsep umum yang sering didengar. Dalam pemaknaan, para pakar tidak selalu mempunyai pandangan yang sama. Hal ini terjadi karena perbedaan sudut pandang para pakar tersebut. Namun demikian, sekalipun terdapat perbedaan, terdapat garis besar yang dapat ditarik dimana kompetensi berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, sikap, dan atribut atau karakteristik yang lain. (Spencer & Spencer, 1993) mendefinisikan kompetensi sebagai berikut: “Kompetensi adalah karakteristik yang mendasari individu yang secara kausal terkait dengan referensi kriteria yang efektif dan/atau kinerja yang unggul dalam pekerjaan atau situasi. Karakteristik yang mendasari

berarti kompetensi merupakan bagian yang cukup dalam dan bertahan lama dari kepribadian seseorang dan dapat memprediksi perilaku dalam berbagai situasi dan tugas pekerjaan. Hubungan sebab akibat berarti bahwa suatu kompetensi menyebabkan atau memprediksi perilaku dan kinerja. Referensi kriteria berarti bahwa kompetensi benar-benar memprediksi siapa yang melakukan sesuatu dengan baik atau buruk, yang diukur pada kriteria atau standar tertentu*".* kemudian, menurut Schermerhorn (1994) kompetensi adalah sebagai berikut: "Kompetensi adalah isu sentral mengenai bakat dan kemampuan orang-orang di tempat kerja. Bakat merupakan kemampuan seseorang untuk mempelajari sesuatu. Kemampuan mencerminkan kapasitas yang ada seseorang untuk melakukan berbagai tugas yang diperlukan untuk pekerjaan tertentu dan mencakup pengetahuan dan keterampilan yang relevan".

Sedangkan Sofo (1999) memaknai kompetensi sebagai berikut: "Kompetensi terdiri dari keterampilan, pengetahuan, dan sikap, tetapi khususnya penerapan keterampilan, pengetahuan, dan sikap tersebut secara konsisten terhadap standar kinerja yang diperlukan dalam pekerjaan.".

Dari beberapa pendapat tersebut dapat dikatakan bahwa kompetensi berkaitan erat dengan karakterstik yang melekat pada diri seseorang. Beberapa karakteristik merupakan bawaan dan beberapa karakteristik lain pada dasarnya dapat dibentuk melalui program pengembangan dan/atau peningkatan kompetensi yang relevan.

Penguji Kendaraan Bermotor

Penguji Kendaraan Bermotor adalah orang yang telah memiliki kompetensi diberi tugas, tanggung jawab, wewenang dan hak secara penuh oleh pejabat yang berwenang untuk melakukan tugas pengujian kendaraan bermotor. Uji Berkala Kendaraan Bermotor harus dilakukan oleh penguji yang memiliki kompetensi di bidang pengujian kendaraan bermotor secara berjenjang. Penguji kendaraan bermotor dapat berstatus Aparatur Sipil Negara (ASN) dan Non ASN (Pegawai Swasta) penguji kendaraan bermotor yang berstatus PNS dapat diagkat menjadi pejabat fungsional tertentu sebagai penguji kendaraan bermotor sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam melaksanakan tugas setiap penguji kendaraan bermotor harus menggunakan seragam atribut, mengenakan tanda kualifikasi teknis penguji secara benar dan melakukan pengujian sesuai dengan kompetensinya.

Kompetensi Penguji Kendaraan Bermotor

Kompetensi penguji kendaraan bermotor adalah jenjang keterampilan dan/atau keahlian yang diperoleh melalui pendidikan dan pelatihan penguji kendaraan bermotor yang diselenggarakan oleh lembaga pendidikan dan pelatihan yang ditunjuk oleh menteri dan dibuktikan dengan sertifikat kompetensi dan tanda kualifikasi teknis penguji kendaraan bermotor. (Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia nomor 156 Tahun 2016).

Indikator-indikator dalam kompetensi teknis penguji yang dapat diambil sesuai Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia nomor 156 Tahun 2016 adalah, Kemampuan individu, Pemahaman Tugas dan fungsi, Pemahaman prosedur dan Pelatihan yang teratur.

1) Kemampuan Individu
   Kemampuan individual adalah suatu kapasitas seseorang untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan.
2) Pemahaman Tugas Pokok dan Fungsi
   Tugas Pokok dan Fungsi secara umum merupakan hal-hal yang harus bahkan wajib dikerjakan oleh seorang anggota organisasi atau pegawai dalam suatu instansi secara rutin sesuai rutin dengan kemampuan yang dimilikinya untuk

menyelesaikan program yang telah dibuat berdasarkan tujuan, visi dan misi suatu organisasi.

3) Pemahaman Prosedur
   Prosedur merupakan suatu proses, langkah–langkah atau tahapan–tahapan dari serangkaian kegiatan yang saling berhubungan satu dengan yang lainnya, prosedur juga biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu departmen di dalam perusahaan. Menurut Mulyadi (2008: 5) prosedur adalah suatu urutan kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu departemen atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang – ulang. Sedangkan menurut Azhar (2000: 195) juga menjelaskan bahwa Prosedur adalah rangkaian aktivitas atau kegiatan yang dilakukan secara berulang dengan cara yang sama.
4) Pelatihan yang teratur
   Pelatihan sebagai sarana motivasi yang mendorong para karyawan untuk bekerja dengan kemampuan yang optimal, yang dimaksudkan untuk meningkatkan performa dari karyawan tersebut. Pemberian pelatihan yang teratur dimaksudkan agar dapat memenuhi standar kerja yang telah di tetapkan oleh perusahaan.

Kualitas Pelayanan

Di bawah ini akan diuraikan beberapa definisi kualitas dari beberapa tokoh:

1) Kualitas menurut Juran adalah kecocokan penggunaan produk untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan.
2) Menurut Crosby, kualitas adalah onformanceto requirement, yaitu sesuai dengan yang disyaratkan atau distandarkan. Suatu produk memiliki kualitas apabila sesuai dengan standar kualitas yang telah ditentukan.
3) Menurut Deming, kualitas adalah kesesuaian dengan kebutuhan pasar.
4) Menurut Feigenbaum, kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (full customer satisfaction) yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen atas suatu produk.
5) Menurut Garvin dan Davis, kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/ tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen.

Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dan pegawai atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untukmemecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Menurut H. Malayu S.P. Hasibuan, pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepatdan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasanbagi yang menerimanya. Ramah tamah dimaksudkan bahwa pelayanan dilakukan dengan wajah ceria, wajar dan dengan etika yang baik serta tidak menyinggung perasaan. Adil artinya pelayanan diberikan berdasarkan urutan antrian. Cepat dan tepat dimasksudkan pelayanan yang diberikan tidak bertele-tele dan harus baik dan benar. Etika adalah suatu sistem moral perilaku yang berdasarkan peraturan dan norma-normasosial, budaya dan agama yang berlaku dalam suatu masyarakat.

Kualitas Pelayanan

Definisi kualitas pelayanan menurut Stamatis seperti yang dikutip Tjiptono (2004), adalah sistem manajemen strategik dan integratif yang melibatkan semua manajer dan karyawan, serta menggunakan metode kualitatif dan kuantitatif untuk memperbaiki secara berkesinambungan proses-proses organisasi, agar dapat memenuhi dan melebihi kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan. Sementara Zeithaml et.al. (dalam Laksana, 2008) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai *"The extent of discrepancy between customers expectations or desire and their perceptions"*. Sementara menurut Syamsir (2016) *"service quality is often and generally defined as a comparison of expectations about a service with performance. Service quality can also be simply defined as an achievement in customer service"*. Berdasarkan beberapa pendapat tersebut di atas dapat dipahami bahwa kualitas pelayanan yang diterima konsumen adalah besarnya perbedaan antara harapan atau keinginan konsumen dengan tingkatpersepsi mereka. Berdasarkan penelitian terhadap berbagai jasa, Zeithaml, Berry dan Parasuraman berhasil mengidentifikasi lima kelompok karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas jasa yaitu:

1) Bukti langsung *(tangibles)*, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2) Kehandalan *(reliability)*, yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.
3) Daya tanggap *(responsiveness)* yaitu keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4) Jaminan *(assurance)* mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keraguraguan.
5) Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

METODOLOGI PENELITIAN

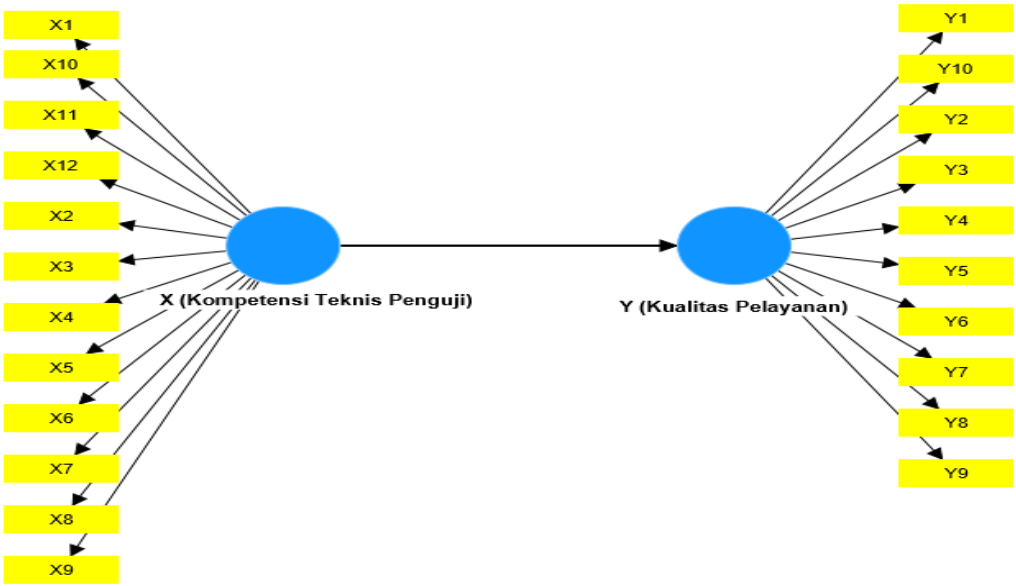
Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dan studi kasus. Menurut Sugiyono (2015:14), metode penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang dilandaskan pada filsafat positivism, digunakan meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembuatan Model Struktural

Model struktural dibuat dengan menggabungkan seluruh variabel berdasarkan teori substansi. Variabel laten dibagi menjadi dua macam, yaitu variabel endogen dan variabel eksogen. Variabel eksogen merupakan variabel yang nilainya tidak dipengaruhi oleh variabel lain, oleh karena itu variabel eksogen juga disebut variabel independent. Variabel independent pada penelitian juga disebut sebagai faktor (White and McBurney, 2013), pada setiap penelitian minimal harus memiliki faktor. Variabel endogen merupakan yang nilai dipengaruhi oleh variabel lain didalam model. Pada model struktural yang dilihat pada gambar 4.1 variabel yang merupakan variabel endogen adalah variabel kualitas

pelayanan (Y) sedangkan variabel eksogennya adalah variabel kompetensi teknis penguji (X).



Sumber: Data dan *SmartPLS* diolah

Gambar 4.1 Model Struktural

Keterangan:

a. X : Kompetensi Teknis Penguji
b. Y : Kualitas Pelayanan

Variabel kualitas pelayanan diukur dengan sepuluh (10) indikator yaitu Y1 (hasil uji kendaraan sesuai antara standar pelayanan dengan kondisi kendaraan), Y2 (hasil uji tersedia realtime online dan mudah diakses), Y3 (jangka waktu pengujian sesuai dengan standar yang ditetapkan), Y4 (setelah melakukan pengujian kendaraan bermotor mendapatkan 3 produk, yaitu: smart card, stiker, dan sertifikat/lembar hasil uji), Y5 (pertanyaan dan keluhan terkait pegujian dijawab dengan cepat dan tanggap), Y6 (Penguji kendaraan bermotor berlaku sopan dan ramah ketika melakukan pelayanan), Y7 (informasi yang diberikan petugas penguji kendaraan bermotor sudah jelas), Y8 (penguji kendaraan bermotor melaksanakan tugas pemeriksaan secara teliti), Y9 (penguji kendaraan bermotor memiliki kompetensi yang baik dalam memberikan pelayanan), Y10 (penguji kendaraan bermotor memberikan kinerja yang baik dalam melayani masyarakat). Arah panah Antara indikator dengan variabel laten adalah menuju indikator yang menunjukkan bahwa penelitian menggunakan indikator reflektif yang relative sesuai untuk mengukur persepsi. Hubungan yang diteliti (hipotesis) dilambangkan dengan anak panah antara variabel.

Analisis Model Pengukuran

Analisis model pengukuran berfungsi untuk memastikan apakah indikator-indikator yang digunakan dalam mengukur variabel laten reliabel dan valid. Setelah model pengukuran selesai dibuat seperti yang terlihat pada gambar maka model siap di estimasi dengan menggunakan algoritma PLS yang sudah tersedia pada perangkat lunak *smartPLS* v.4.0.9.6 64 bit. Dalam penggunaan algoritma PLS ada beberapa variabel yang harus ditentukan nilainya pada pengaturan Antara lain *initial weights*, skema pembobotan, interasi maksimum, dan kriteria pemberhentian. Untuk *initial weights* menggunakan nilai 1 untuk seluruh variabel laten. Seperti yang disarankan oleh Henseler (2010).

Menyarankan agar pengukuran yang dilakukan dengan algoritma PLS dengan skema pembobotan path menggunakan literasi maksimum 3000. Hasil algoritma PLS yang dijalankan pada perangkat lunak *smartPLS* v.4.0.9.6.

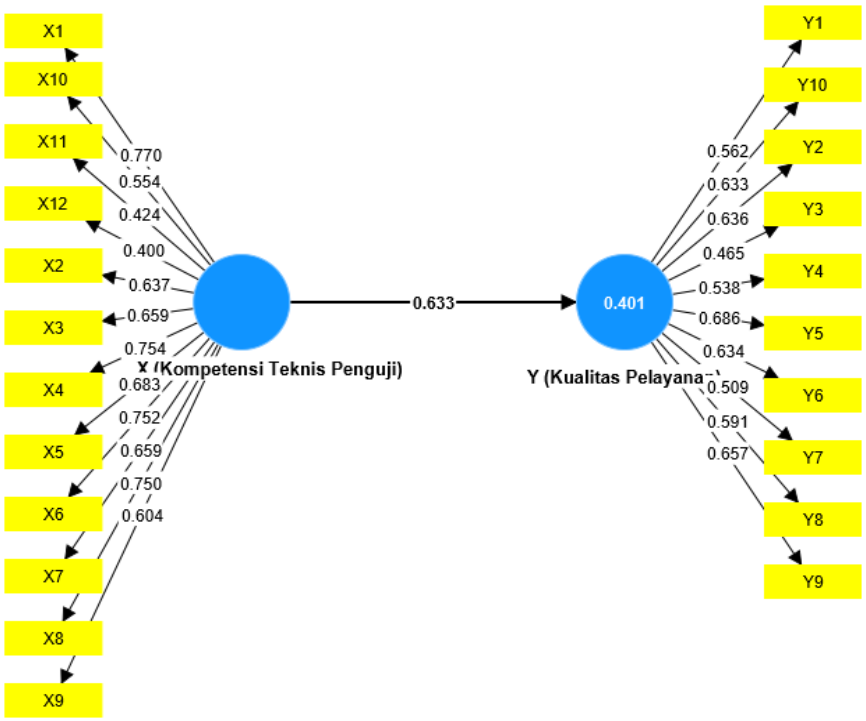
1. Convergen Validity

Dalam menggunakan SEM-PLS perlu dilakukan pemeriksaan terhadap reliabilitas indikator-indikator yang digunakan sebagai alat ukur variabel laten. Reliabilitas suatu indikator dapat diterima apabila memiliki nilai reliabilitas indikator ≥ 0.7 (Hullan, 1999). Nilai reliabilitas dari setiap indikator dapat dihitung dengan cara mengkuadratkan nilai *outer loading* yang dihasilkan oleh setiap indikator setelah menjalankan algoritma PLS menggunakan perangkat lunak *smartPLS* v.4.0.9.6.

Convergent validity dari measurement model dengan indikator refleksif dapat dilihat dari korelasi Antara score item/indikator dengan score variabelnya. Indikator individu dianggap reliabel jika memiliki nilai korelasi di atas 0.70. Namun demikian pada riset tahap pengembangan skala, loading 1.50 sampai 0.60 masih dapat diterima (Imam Ghozali, 2006). Berdasarkan pada result *for auter loading* maka tidak seluruh indikator memiliki *loading* diatas 0.50 dan signifikan.

Pengujian validitas untuk indikator reflektif menggunakan korelasi Antara skor item dengan skor variabelnya. Pengukuran dengan indikator reflektif menunjukkan adanya perubahan pada suatu indikator dalam suatu variabel jika indikator lain pada variabel yang sama berubah (dikeluarkan dari model). Indikator reflektif cocok digunakan untuk mengukur persepsi, dengam demikian penelitian ini menggunakan indikator reflektif.

Berikut hasil perhitungan program computer *smartPLS* v.4.0.9.6. Berikut ini adalah *diagram path* yang dihasilkan setelah menjalankan program *smartPLS* v.4.0.9.6. Untuk seluruh variabel pada gambar 4.2 berikut ini



Sumber: Output *SmartPLS* v.4.0.9.6, diolah tahun 2023

Gambar 4.2 Diagram Path Model Struktural antar Variabel Algorithm

Output menunjukkan bahwa loading *factor* memberikan nilai diatas nilai yang di sarankan yaitu sebesar 0.5, dengan demikian indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian ini sebagian besar sudah memenuhi validitas konvergen (*convergent validity).* Pada indikator Kompetensi Teknis Penguji sebagian besar indikator memenuhi kriteria dari *convergent validity,* karena memiliki nilai diatas 0.5. Tabel 4.9 juga menunjukkan bahwa indikator dari variabel kompetensi teknis penguji yang paling berkontribusi terhadap kinerja adalah X1 (penguji kendaraan bermotor memberi senyum, salam dan sapa sebelum melaksanakan pengujian) berikutnya di ikuti oleh X4 (cara berkomunikasi penguji kendaraan bermotor dalam melaksanakan tugas sudah baik) dan X8 (penguji kendaraan bermotor yang melaksanakan tugas sesuai dengan jenjang kompetensi akan memiliki kemampuan intelektual dan fisik dalam melaksanakan pekerjaan). Hanya saja dari 22 indikator yang digunakan terdapat indikator yang berpengaruh kecil, yaitu X12 (peningkatan kompetensi akan menambah wewenang dan tanggung jawab penguji kendaraan bermotor) dan X11 (pendidikan dan pelatihan yang teratur akan meningkatkan kompetensi penguji kendaraan bermotor).

Tabel 4.9 juga menunjukkan indikator dari variabel kualitas pelayanan dan yang paling berkontribusi terhadap kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor adalah Y5 (pertanyaan dan keluhan terkait pegujian dijawab dengan cepat dan tanggap), artinya bahwa respon yang cepat terhadap pertanyaan dan keluhan pengguna layanan memberikan pengaruh yang baik terhadap kualitas pelayanan. Selain itu terdapat juga indikator pada pernyataan Y9 (penguji kendaraan bermotor memiliki kompetensi yang baik dalam memberikan pelayanan), artinya bahwa untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, maka penguji diharapkan dapat meningkatkan kompetensinya melalui pendidikan dan pelatihan secara berkala. Pada variabel kualitas pelayanan terdapat satu indikator yang menunjukan nilai dibawan 0.5, yaitu Y3 (jangka waktu pengujian sesuai dengan standar yang ditetapkan), hal ini dapat diartikan bahwa ketepatan waktu penyelesaian pengujian kendaraan bermotor masih menunjukan perlu adanya perbaikan karena berdasarkan perhitungan standar pelayanan pengujian kendaraan bermotor membutuhan standar waktu 30 (menit) selasai. Hal ini dapat disebabkan oleh belum sesuainya kompetensi penguji yang menyebabkan lambatnya pemahaman dalam pelaksanaan tugas.

2. Validitas Diskriminan

Fornell dan Lacker (1981) pada penelitiannya mengemukakan bahawa validitas diskriminan dapat diukur dengan menggunakan akar kuadrat AVE dari setiap variabel laten. Suatu variabel laten dinilai memenuhi validitas diskriminan jika nilai akar kuadrat AVE-nya lebih besar dari nilai korelasi variabel laten tersebut dengan seluruh variabel lainnya. Nilai korelasi setiap variabel laten yang dihasilkan pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.10 untuk nilai dari akar kuadrat AVE dari setiap variabel laten diberi warna kuning.

3. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana tingkat konsistensi dan stabilitas instrument-instrumen dalam mengukur konsep. Metode pengukuran yang digunakan dalam uji reliabilitas pada penelitian ini adalah Cronbach's *Alpha.*

Tabel 4.12
Variabel Reliabilitas dan validitas

Variabel	Cronbach'Alpha	Rho_A	Composite Reabiliti
Kompetensi Teknis Penguji	0.871	0.890	0.894
Kualitas Pelayanan	0.797	0.806	0.844

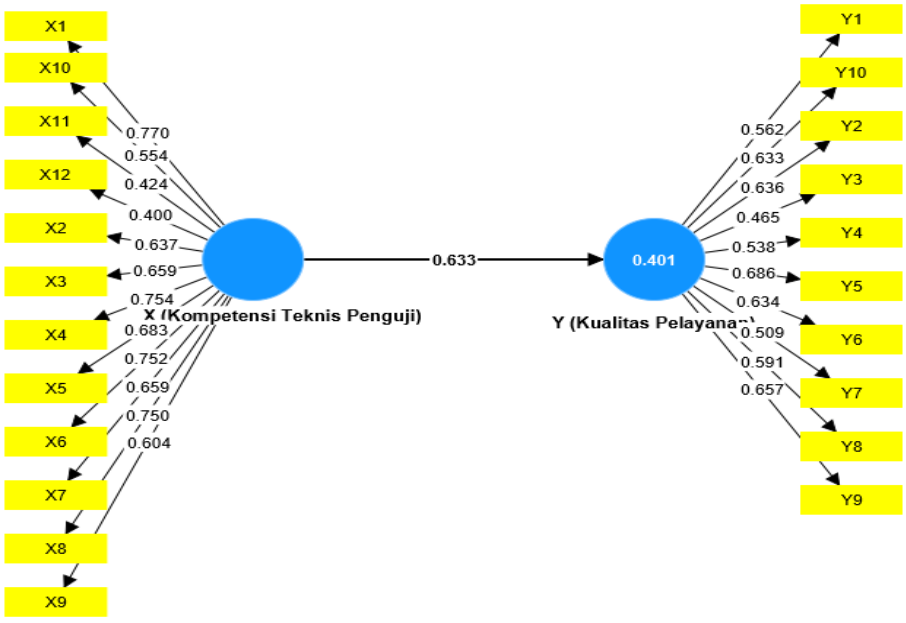
Sumber: Data Primer, diolah (2023)

Menurut Kaplan dan Saccuzo (1993), besarnya koefisien reliabilitas yang harus dipenuhi oleh suatu alat ukur adalah lebih besar atau sama dengan 0.70. jika koefisien reliabilita item lebih besar atau sama dengan 0.70 maka jawaban dari para *responden* pada *item* isntrumen dinyatakan reliabel. Namaun apabila nilai *Cronbach'Alpha* lebih kecil dari 0.70 maka jawaban responden dinyatakan tidak reliabel. Berdasarkan dari hasil Tabel 4.12 nilai *Cronbach'Alpha* semua koefisien reliabilitas item lebih besar dari 0.70. Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai koefisien yang diperoleh lebih besar dari 0.70, sehingga dapat diartikan bahwa indikator yang digunakan sudah reliabel.

4. Menilai *Inner Model* atau *Structural Model*

Pengujian inner model atau model struktural dilakukan untuk melihat hubungan Antara variabel, nilai signifikansi dan *R-Square* dari model penelitian. Model structural dievaluasi dengan menggunakan R-square untuk variabel dependen, *stone-geisser Qsquare test* untuk *predictive relevance* dan uji t secara signifikansi dan koefisien parameter jalur struktural. Nilai *R-Squared* (R^2) dipergunakan untuk mengukur berapa besar pengaruh variabel laten eksogen (*independent variable*) terhadap variabel laten dependen. Perhitungan menggunakan R^2 variabel endogen, dalam penelitian ini untuk variabel Kualitas Pelayanan (Y) diperoleh $R^2 = 0.401$

Berikut ini adalah *diagram path* yang dihasilkan setelah menjalankan program smartPLS untuk seluruh variabel pada gambar 4.3.



Sumber: Smart PLS, diolah 2023

Gambar 4.3 Diagram Path Model Struktural Variabel *Bootstrapping*

Perangkat lunak *smartPLS* v.4.0.9.6 dapat menganalisis signifikansi menggnakan *bootstrapping* yang dikembangkan oleh Efron pada tahun 1970-an untuk mengetahui *pengaruh* antar variabel. Prosedur *bootstrap* melakukan resampling kembali menggunakan seluruh data empiris atau sampel asli (Ghozali & Latan, 2012). Rekomendasi sampel bootstrap yang direkomendasikan oleh Hair *et.al* (2011) dan Henseler *et al*. (2009) adalah 5000. Nilai signfikansi yang digunakan adalah 5% atau 0.05. Untuk mengetahui apakah *path coefficients* dari model struktural signifikan atau tidak dapat dilihat pada *T-Statistik*. Untuk tingkat signifikansi sebesar 5%, *path coefficient* dinilai signifikan apabila nilai *T-statistik* lebih dari 1.96 (Hair, Ringle, & Sarstedt, 2011).

Tabel 4.14 menunjukkan bahwa dari hasil analisis *bootstrapping* untuk variabel Kompetensi Teknis Penguji yang terdiri dari 12 indikator semuanya signifikan. Besaran masing-masing nilai indikatornya yaitu, X1 memiliki loading sebesar 15.405, X2 sebesar 8.258, X3 sebesar 9.839, X4 sebesar 12.767, X5 sebesar 9.249, X6 sebesar 10.174, X7 sebesar 8.234, X8 sebesar 13.330, X9 sebesar 4.876, X10 sebesar 5.311, X11 sebesar 14.504, X12 sebesar 2.859. Dengan demikian jika diliat berdasarkan hasil dari *bootsrrapping* indikator yang memiliki pengaruh besar adalah X1 (Penguji kendaraan bermotor memberi senyum, salam dan sapa sebelum melaksanakan pengujian), X4 (Cara berkomunikasi penguji kendaraan bermotor dalam melaksanakan tugas sudah baik), X6 (penguji kendaraan bermotor menjalankan seluruh tahapan pengujian yang menjadi tanggung jawabnya), X8 (penguji kendaraan bermotor yang melaksanakan tugas sesuai dengan jenjang kompetensi akan memiliki kemampuan intelektual dan fisik dalam melaksanakan pekerjaan) dan X11 (pendidikan dan pelatihan yang teratur akan meningkatkan kompetensi penguji kendaraan bermotor). Artinya untuk peningkatan kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor menjadi lebih baik, maka indikator pernyataan tersebut harus menjadi pertimbangan untuk diperhatikan.

Tabel 4.14 Juga menunjukkan analisis *bootstrapping* untuk variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari 10 indikator. Berdasarkan hasil analisis output bootstrapping *SmartPLS*, Y1 memiliki nilai loading sebesar 4.678, Y2 sebesar 7.471, Y3 sebesar 4.368, Y4 sebesar 8.374, Y5 sebesar 9.723, Y6 sebesar 7.870, Y7 sebesar 2.820, Y8 sebesar 4.308, Y9 sebesar 8.166, dan Y10 sebesar 5.260. Semua dari indikator kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikasn terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Indikator yang memiliki pengaruh paling besar adalah Y5 (daya tanggap) dan Y4 (kehandalan). Artinya untuk meningkatkan kualitas pelayanan maka memiliki kehandalan dan daya tanggap yang responsif.

5. Pengujian *Hipotesis*

Pengujian hipotesis didasarkan pada nilai yang terdapat pada analisis structural model, tingkata signifikansi path coefficient di dapat dari nilai-t dan nilai satndardized path coefficient. Batas nilai atau threshold pengujian hipotesis yang itu:

a. Nilai-t muatan faktornya (factor loadings) lebih besar dari nilai kritus (>1.96)
b. Nilai satandardized coefficient (p)>0.05

Rangkuman hasil pengujian hipotesis dapat dilihat pada Tabel 4.15 hasil dari uji structural model dibawah ini:

Tabel 4.15
Pengujian Hipotesis

Hipotesis	Variabel	*Original Sample* (O)	*Sample Mean* (M)	*Standard Deviation* (SETDEV)	*T Statistic* (O/STERR)	Keterangan
H1	X → Y	0.633	0.677	0.070	9.069	Signifikan

Sumber: Data primer, diolah SmartPLS (2023)

Berdasarkan hasil uji structural model yang terdapat pada Tabel 4.14, dapat di simpulkan sebagai berikut: Hipotesis H1 mengenai Kompetensi Teknis Penguji berpangaruh positif dan siginifikan tehadap Kualitas Pelayanan

PEMBAHASAN

Hasil Karakteristik Reponden

Berdasarkan hasil karakteristik reponden pengguna layanan Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor Cilincing diketahui bahwa responden sebagian besar di dominasi oleh karyawan berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 93 orang sedangkan perempuan sebanyak 5 orang. Jika dilihat berdasarkan usia sebagian besar responden berada pada usia 31-40 tahun yaitu sebesar 55 orang. Sementara itu untuk tingkat pendidikan responden di dominasi oleh SMA Sederajat yaitu sebesar 67 orang.

Hasil analisis deskriptif variabel

Hasil analisis deskriptif variabel pelatihan yang teratur menunjukkan bahwa rata-rata tertinggi sebesar 4.969 dengan kategori sangat setuju. Artinya pengembangan kompetensi teknis penguji di Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor Cilincing sangat diperlukan guna meningkatkan pengetahuan penguji dalam melaksanakan tugas pengujia kendaraan bermotor. Pengembangan kompetensi penguji melalui pendidikan dan pelatihan yang teratur agar dapat direalisasikan. Selain itu, unsur lain dalam kompetensi teknis penguji seperti kemampuan individu, pemahaman tugas dan fungsi, pemahaman prosedur sudah berjalan dengan baik, sebab sebagian besar penguji telah mengetahui tugas yang harus di laksanakan sesuai dengan tingkatan kompetensi yang dimiliki.

Sedangkan nilai rata-rata total pada kompetensi teknis penguji sebesar 4.799 dengan kategori sangat setuju. Artinya, responden sangat setuju dengan pernyataan-pernyataan yang ada dalam kuesioner variabel kompetensi teknis penguji. Hasil analisis deskripsi variabel kualitas pelayanan pada indikator bukti langsung sebesar 4.990 dengan kategori kinerja sangat setuju. Kemampuan penguji Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor Cilincing dalam menyelesaikan pemeriksaan teknis laik jalan kendaraan angkutan barang sudah sangat baik. Hal ini dapat dilihat dari hasil kerja penguji Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor Cilincing dengan bukti langsung produk layanan yang diberikan kepada pemilik kendaraan wajib uji berupa *smart card*, stiker, dan sertifikat/lembar hasil uji. Nilai rata-rata total sebesar 4.867 dengan kategori sangat setuju. Artinya, kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor Cilincing sudah sangat baik.

1. Hasil analisis uji Hipotesis Pengaruh Kompetensi Teknis Penguji Terhadap Kualitas Layanan

Berdasarkan analisis diatas maka dapat dijelaskan bahwa penelitian ini menggunakan analisis parsial mengenai kompetensi teknis penguji dan pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor Cilincing. Berdasarkan hasil uji hipotesis pada penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Kompetensi Teknis Penguji (X) memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan (Y) pada Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor Cilincing. Hal ini dapat dilihat dari hasil T_{hitung} Kompetensi Teknis Penguji sebesar 6.171 > T_{tabel} 1.96. Artinya, dengan kompetensi teknis penguji akan berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan pengujian di Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor Cilincing. Jika kompetensi teknis penguji yang dimiliki oleh penguji sudah sesuai dengan tempat penugasannya, maka penguji yang menempati posisi tersebut akan lebih kompeten dalam melaksanakan tugas pemeriksaan teknis laik jalan kendaraan.

Dari hasil olahan data pada penelitian ini ikut menunjukkan hasil uji determinasi (R^2) sebesar 0.401 yang artinya 40.1 % dalam kualitas pelayanan dapat dijelaskan oleh kompetensi teknis penguji, sedangkan 59.9 % dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukan dalam model penelitian ini. Lebih lanjut, temuan ini menyoroti pentingnya melibatkan faktor-faktor tambahan dalam pemahaman kualitas pelayanan, selain kompetensi teknis penguji. Variabel-variabel lain yang tidak termasuk dalam model penelitian dapat mencakup aspek-aspek seperti faktor lingkungan, kebijakan organisasi, atau dinamika interpersonal yang dapat memberikan kontribusi signifikan terhadap pengalaman dan persepsi pelanggan terhadap pelayanan. Oleh karena itu, rekomendasi penelitian selanjutnya dapat difokuskan pada penelusuran dan inklusi variabel-variabel tersebut untuk memperdalam pemahaman tentang faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan secara holistik.

2. Implikasi Kebijakan

Hasil penelitian ini juga berdampak pada kebijakan dalam pengambilan keputusan untuk pengembangan kompetensi penguji yang dilaksanakan secara teratur. Karena hambatan dan permasalahan yang ada pada setiap instansi selalu ada, oleh karena itu harus ada perubahan yang dilakukan terutama untuk meningkatkan sumber daya manusia untuk kualitas pelayanan yang semakin baik.

Adapun implikasi kebijakan atau perubahan yang diharapkan adalah:

1. Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor Cilincing harus merencanakan dan membuat usulan kebutuhan pengembangan kompetensi khusunya pengembangan kompetensi penguji kendaraan bermotor agar penguji dapat meningkatan kompetensinya secara teratur yang juga berdampak pada kenaikan pangkat dan jenjang penguji.
2. Penguji kendaraan bermotor Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor Cilincing harus beperan aktif untuk terselenggaranya pengembangan kompetensi yang teratur.
3. Semua stekholder agar berkomitmen menjamin terselenggaranya pengembangan kompetensi dengan tujuan peningkatan kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor.
4. Penempatan penguji harus disesuaikan dengan jenjang kompetensi yang dimiliki.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada Bab sebelumnya mengenai pengaruh kompetensi teknis penguji terhadap kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor Cilincing, maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kompetensi teknis penguji berpengaruh positif dan signifikan terhedap kualitas pelayanan pada Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor Cilincing, dengan nilai $T_{statistik}$ Sebesar 9.069.
2. Variabel kompetensi teknis penguji bekontribusi cukup baik terhadap kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor Cilincing. Hal ini dilihat dari nilai T statistik yang cukup tinggi yaitu 9.069 dan dapat dilihat juga dari nilai rata-rata jawaban responden yang menyatakan sangat setuju tentang pernyataan-pernyataan yang diberikan. Rata-rata nilanya adalah 4.799 dengan kategori sangat setuju dan 4.867 dengan kategori sangat setuju. Dikatakan bahwa kontribusi kompetensi teknis penguji cukup baik, dilihat juga dari Nilai R^2 nya yaitu 40.1 %.
3. Berdasarkan pengolahan data dapat disimpulkan bahwa dimensi yang berpengaruh terhadap kinerja pada variabel kompetensi teknis penguji, yaitu: dimensi kemampuan individu menjadi dimensi yang berpengaruh paling besar yaitu sebesar 15.40, kemudian dimensi kedua yaitu pelatihan yang teratur dengan nilai sebesar 14.50, dimensi yang ketiga adalah pemahaman tugas dan fungsi yaitu sebesar 13.330, dan dimensi ke 4 atau terakhir adalah pemahaman prosedur yaitu sebesar 5.31.
4. Berdasarkan pengolahan data dapat disimpulkan bahwa dimensi yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada variabel kualitas pelayanan, yaitu dimensi daya tanggap menjadi dimensi yang berpengaruh paling besar yaitu 9.72, dimensi kedua adalah kehandalan dengan nilai sebesar 8.37, dimesi ke tiga yaitu empati dengan nilai sebesar 8.17 dan dimensi ke empat adalah bukti langsung dengan nilai sebesar 7.47.

Saran

1. Bagi Pihak Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor Cilincing
   a. Diharapkan dapat mendorong program pelatihan dan pengembangan kompetensi teknis bagi para penguji di Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor Cilincing. Investasi dalam peningkatan keterampilan teknis penguji dapat secara langsung meningkatkan kualitas pelayanan dan kepercayaan pelanggan.
   b. Diharapkan dapat mengimplementasikan sistem evaluasi dan peninjauan rutin terhadap kinerja penguji untuk memastikan bahwa standar kompetensi teknis tetap terjaga. Proses ini dapat membantu mengidentifikasi area-area perbaikan dan memastikan bahwa penguji terus memenuhi atau melebihi persyaratan yang ditetapkan.
   c. Diharapkan dapat menetapkan metrik kinerja berkelanjutan untuk memonitor dampak perbaikan kompetensi teknis penguji terhadap kualitas pelayanan. Dengan mengukur kinerja secara terus-menerus, Unit Pengelola Pengujian dapat mengidentifikasi tren positif atau perubahan yang diperlukan lebih lanjut.
   d. Diharapkan kepada Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta untuk dapat berkolaborasi dengan Kementerian Perhubungan Repbulik Indonesia dan Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi DKI Jakarta agar terlaksananya pengembangan kompetensi pegawai perhubungan.

2. Bagi Penelitian selanjutnya
   Pada penelitian ini karena penulis hanya menguji variabel kompetensi teknis penguji. Jika dilihat dari hasil koefisien determinasi hanya 40.1 %, maka masih terdapat variabel-variabel lain yang bisa dimasukan dalam model penelitian. Sehingga di sarankan bagi peneliti selanjutnya untuk:
   a. Melakukan analisis lebih lanjut untuk mengidentifikasi variabel-variabel tambahan yang mungkin mempengaruhi fenomena tersebut. Penelitian lanjutan dapat mencakup identifikasi dan inklusi variabel-variabel yang sebelumnya tidak dimasukkan, tetapi memiliki potensi signifikan terhadap hasil penelitian.
   b. Jika variabel-variabel tambahan telah diidentifikasi, disarankan untuk melakukan studi mendalam terhadap masing-masing variabel tersebut. Hal ini melibatkan pengumpulan data lebih lanjut dan analisis yang lebih rinci untuk memahami peran dan pengaruh masing-masing variabel terhadap fenomena yang diteliti.
   c. Membangun model penelitian yang lebih komprehensif dengan melibatkan variabel-variabel yang telah diidentifikasi dalam tahap analisis. Dengan demikian, penelitian dapat memberikan gambaran yang lebih lengkap dan akurat terkait dengan faktor-faktor yang memengaruhi fenomena tersebut.
   d. Melibatkan ahli dalam bidang terkait untuk mendapatkan wawasan dan saran mengenai variabel-variabel yang mungkin diabaikan atau belum dipertimbangkan. Kolaborasi dengan ahli dapat membantu memperkaya pemahaman dan perluasan model penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Abdillah, Willy., Jogiyanto Hartono. (2015). *Partial Least Square (PLS): Alternatif Structural Equation Modelling (SEM) dalam Penelitian Bisnis.* Yogyakarta: CV Andi Offset.

Agung, Anak Agung Putu. 2012. *Metodologi Penelitian bisnis.* Malang: Universitas Barawijaya Press.

Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek, Ed Revisi V.* Jakarta: Rineka Cipta.

Gibson, dkk. 2004. *Organisasi dan Manajemen Perilaku Struktur.* Jakarta: Erlangga.

Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS.* Semarang: Badan Penerbit UNDIP.

Handoko, T. Hani. 2011. *Manajemen Edisi ke Kedua.* Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.

Hasibuan, Malayu, S.P, 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Hulland, J., Ryan, M. J., & Rayner, R. K. (2010). Modeling Customer Satisfaction: A Comparative Performance Evaluation of Covariance Structure Analysis Versus Partial Least Squares. In V. E. Vinzi, W. W. Chin, J. Henseler, & H. Wang (Eds.), Handbook of Partial Least Squares Concepts, Methods and Applications (pp. 307-326). Berlin: Springer.

Jatilaksono, R.S dan Setiyabud, I. 2016. *Pengaruh Disiplin Kerja dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan.* Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.

Kuncoro, Mudrajad. 2013. *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Penerbit Erlangga.

Mangkunegara, A.A Anwar Prabu. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.Marwansyah. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.

Mathis, R.L. & J.H. Jackson. 2006. *Human Resource Manajemen: Manajemen Sumber Daya Manusia*. Terjemahan Dian Angelia. Jakarta: Salemba Empat

McBurney, D.H. dan White, T.L. (2009). Research Method Eight Edition. Mason: Cengage Learning.

Mondy, R. Wayne. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Jakarta: Penerbit Erlangga.

Morissan. (2012). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: Prenadamedia Group.

Priansa, Donni Juni. 2014. *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.

Riduwan. 2004. *Metode Riset*. Jakarta: Rineka Cipta.

Robins, Stephen P dan Mary Coulter. 2016. *Terjemahan. Bob Sabran dan Devri Burnadi Putra. Manajemen, edisi 10 jilid 1*. Jakarta: Erlangga.

Samsudin, H. Sadili. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: CV Pustaka Setia.

Sarwono, Jonathan. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif.* Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sedarmayanti. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika Aditama

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan.* Bandung: Alfabeta.

Sunyoto, Danang. 2013. *Metode dan Instrumen Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta: CAPS (*Center for Academic Publishing Service*).

Suwatno, H. 2011. Manajemen *Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

Swasto, Bambang. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Malang: Universitas Barawijaya Press.

Umar, Husein. 2003. Metode Riset Bisnis. Jakarta: PT Gramedi Pustaka Utama.

Veithzal, R. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktek.* Bandung: Rajagrafindo Persada.