

Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu, Fasilitas Parkir dan Daya Tanggap Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Bantul

Gata Dyatmiko Rafiansyah¹, Tafakur²

^{1,2}Departemen Pendidikan Teknik Otomotif, Universitas Negeri Yogyakarta

E-mail: gatadyatmiko.2021@uny.ac.id, tafakur@uny.ac.id

Abstract

Public service is the government responsibility through the state apparatus which is regulated through laws and regulations to meet the community's needs for goods, services, and administrative services. The service apparatus is required provide optimal service to achieve a high level of user satisfaction. However, empirical conditions in the field still show a gap between the expected service quality and the standards set. This study evaluates the effect of waiting room facilities, parking facilities, and employee responsiveness on community satisfaction at the UPTD Motor Vehicle Testing Bantul Regency.

The approach used is quantitative with a causal associative research design. The research population was all service users, with 100 respondents obtained through an incidental sampling technique. The data collection instrument was a questionnaire with a Likert scale (1-5), and the collected data were analyzed using descriptive statistics, simple linear regression, and multiple linear regression. The analysis results show that the three independent variables have a significant influence, both partially and simultaneously, on community satisfaction. Although the level of community satisfaction with services is quite good, improvements of employee responsiveness, improving service ethics, and optimising supporting facilities are still needed to strengthen service quality at UPTD PKB Bantul.

Keywords: *employee responsiveness; parking facilities; public satisfaction; public service; waiting room facilities*

Abstrak

Pelayanan publik adalah tanggung jawab pemerintah melalui aparatur negara yang diatur melalui peraturan perundang-undangan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang, jasa, dan pelayanan administratif. Aparatur pelayanan dituntut untuk mampu menyajikan layanan yang optimal guna mencapai tingkat kepuasan pengguna yang tinggi. Namun demikian, kondisi empiris di lapangan masih menunjukkan adanya ketimpangan antara kualitas layanan yang diharapkan dengan standar yang telah ditetapkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengaruh fasilitas ruang tunggu, fasilitas parkir, dan responsivitas pegawai terhadap kepuasan masyarakat pada UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Bantul.

Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif dengan desain penelitian asosiatif kausal. Populasi penelitian seluruh pengguna layanan, dengan sampel sebanyak 100 responden yang diperoleh melalui teknik incidental sampling. Instrumen pengumpulan data berupa kuesioner dengan skala Likert (1–5), dan data yang terkumpul dianalisis menggunakan statistik deskriptif, regresi linier sederhana, serta regresi linier berganda. Hasil analisis menunjukkan bahwa ketiga variabel independen memberikan pengaruh yang signifikan, baik secara parsial maupun simultan, terhadap kepuasan masyarakat. Walaupun tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan tergolong cukup baik, perbaikan dalam aspek responsivitas pegawai, peningkatan etika pelayanan, serta optimalisasi fasilitas pendukung tetap diperlukan untuk memperkuat kualitas pelayanan di UPTD PKB Bantul.

Kata kunci: *daya tanggap pegawai; fasilitas parkir; fasilitas ruang tunggu; kepuasan masyarakat; pelayanan publik*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan kewajiban pemerintah dalam menyediakan akses layanan yang merata bagi seluruh warga negara. Berada dalam struktur Dinas Perhubungan Kabupaten Bantul, UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) memegang peranan kunci dalam memastikan pelayanan transportasi yang unggul dan responsif bagi masyarakat luas. Menurut Hendriyadi & Musnaini (2021) mengatakan Pelayanan publik adalah proses pemberian layanan kepada masyarakat yang membutuhkan, yang diselenggarakan instansi sesuai dengan regulasi dan prosedur yang telah ditentukan. Di era industri 4.0, kualitas pelayanan menjadi tolok ukur utama keberhasilan, karena berpengaruh langsung pada mutu produk dan jasa yang diterima pengguna (Wijaya, 2021). Perubahan yang cepat dan dinamis di era ini juga menuntut kemampuan adaptasi yang tinggi untuk menjaga konsistensi layanan (Dewi A, Siswanto I, Tafakur & Haryana, K. 2023). Sebagai unit kerja yang bertugas menyelenggarakan uji KIR, UPTD PKB memiliki tanggung jawab esensial dalam menjamin kelaikan kendaraan serta terpenuhinya standar keselamatan berkendara, dengan orientasi pada kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Peran strategis ini diatur secara eksplisit dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang mewajibkan penyedia layanan publik untuk menyusun mengembangkan, serta menerapkan standar pelayanan sesuai karakteristik masing-masing instansi agar hak publik terhadap layanan berkualitas dapat terwujud.

Menurut Wika Rinawati (2008) menyatakan bahwa kepuasan konsumen muncul ketika kinerja produk memenuhi atau melampaui ekspektasi mereka, sedangkan ketidakpuasan terjadi bila kinerja berada di bawah harapan. Sementara itu, Sebagaimana dikemukakan oleh Gunadi (2008), kepuasan pengguna jasa tercermin melalui umpan balik positif yang disampaikan atas pelayanan bengkel.. Respon ini biasanya berupa penilaian terhadap kualitas pelayanan, yang apabila baik, tidak hanya membuat pelanggan kembali menggunakan jasa tersebut tetapi juga mendorong mereka untuk merekomendasikannya kepada calon pelanggan lainnya. Kepuasan pengguna layanan sangat bergantung pada performa setiap unsur dalam penyelenggaraan pelayanan. (Indarti, Wahyuningsih, Yulistiana, Suhartini, & Prihatina, 2021)

UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Bantul memiliki peran penting dalam memastikan kendaraan laik jalan, aman, dan ramah lingkungan melalui layanan uji KIR yang dilakukan setiap enam bulan sesuai Undang-Undang No. 22 Tahun 2009. Berdasarkan Perbup No. 118 Tahun 2022 dan Perda No. 12 Tahun 2020, visi UPTD adalah menyediakan layanan publik yang profesional, transparan, responsif, serta menyediakan fasilitas yang nyaman untuk pengguna layanan. Proses uji KIR mencakup tahap administratif dan teknis, dengan dukungan SDM yang harus menguasai soft skill seperti berpikir kritis dan inovasi, serta hard skill terkait teknis dan teknologi (Purwanto, Ibnu Siswanto & Sudarwanto 2025). Menurut Izudin (2019), kompetensi aparatur pelayanan meliputi aspek intelektualitas dan kapasitas administratif yang memungkinkan petugas memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Optimalisasi layanan menjadi langkah strategis dalam menjawab ekspektasi publik terhadap kualitas fasilitas, kenyamanan, dan tingkat responsivitas..

Akan tetapi terdapat kesenjangan antara harapan publik dan realita layanan di UPTD PKB Bantul. Keluhan masyarakat terkait lambatnya pembagian hasil uji KIR melebihi 30 menit sebagaimana standar SOP Kemenhub menggambarkan rendahnya responsivitas pegawai. Selain itu, aspek kenyamanan juga dinilai kurang, mencakup ruang tunggu yang sempit, fasilitas parkir terbatas, dan minimnya sarana pendukung. Berdasarkan Permen PANRB No. 15 Tahun 2014, kenyamanan merupakan komponen vital dalam pelayanan publik. Hasil Survei IKM memperkuat hal ini, di mana sarana dan prasarana memperoleh skor terendah (3,52 dari skala 4), meskipun masih dalam kategori “baik”. Menurut Permen PAN RB No. 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat pelayanan publik ada 9 unsur yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat serta standar kinerja unit layanan.

Tabel 1 unsur kepuasan masyarakat

No.	Dimensi Layanan Publik	Skor SKM
1	Persyaratan Layanan	3,55
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan	3,58
3	Kecepatan Waktu Penyelesaian	3,62
4	Keterjangkauan Biaya atau Tarif	3,64
5	Kesesuaian Produk dan Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,66
6	Kompetensi Teknis dan Profesionalisme Pelaksana	3,71
7	Etika dan Perilaku Petugas Pelaksana	3,70
8	Penanganan Pengaduan, Saran, serta Masukan Pelanggan	3,59
9	Ketersediaan dan Kualitas Sarana Prasarana	3,52

Tabel 2 standar kinerja unit layanan

No.	Rentang Nilai Persepsi	Rentang Skor Konversi	Mutu Pelayanan	Kategori Kinerja Unit
1	1,00 – 2,59	25,00 – 64,99	D (<i>Kurang Memadai</i>)	Tidak Baik
2	2,60 – 3,06	65,00 – 76,60	C (<i>Cukup Memadai</i>)	Kurang Baik
3	3,07 – 3,53	76,61 – 88,30	B (<i>Baik Sekali</i>)	Baik
4	3,54 – 4,00	88,31 – 100,00	A (<i>Prima</i>)	Sangat Baik

Tabel 2 mengungkapkan sejumlah keterbatasan layanan di UPTD PKB Bantul, antara lain ruang tunggu yang sempit tanpa fasilitas tambahan seperti area bermain anak, area parkir yang kurang tertata, serta lingkungan pengujian yang belum beraspal sehingga rawan genangan saat hujan. Situasi ini memperlihatkan lemahnya aspek kenyamanan dan responsivitas yang belum optimal sesuai ekspektasi masyarakat. Rendahnya skor pada indikator sarana dan prasarana menegaskan urgensi untuk melakukan pembenahan terhadap berbagai fasilitas pendukung layanan. Demikian ini, senada dengan ketentuan Permen PANRB No. 14 Tahun 2017 menetapkan sarana serta prasarana sebagai salah satu komponen dalam penilaian mutu pelayanan publik.

Kepuasan masyarakat sendiri sangat dipengaruhi oleh kesesuaian antara ekspektasi dan realitas pelayanan, yang secara signifikan bergantung pada tersedianya ruang tunggu yang nyaman, area parkir yang representatif, serta kesigapan dan profesionalisme petugas dalam memberikan layanan yang cepat dan responsif. Optimalisasi pada dimensi-dimensi tersebut diharapkan tidak hanya meningkatkan kualitas pengalaman pengguna, tetapi juga memperkuat tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja UPTD PKB. Mengacu pada permasalahan yang telah diidentifikasi, penelitian ini bertujuan mengkaji hubungan antara kualitas fasilitas ruang tunggu dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor di bawah naungan Dinas Perhubungan Kabupaten Bantul. Selain itu, studi ini juga mengeksplorasi peran fasilitas parkir dan responsivitas pegawai dalam mempengaruhi kepuasan pengguna. Secara menyeluruh, kajian ini menganalisis pengaruh ketiga variabel tersebut baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Hipotesis yang diajukan dirumuskan sebagai berikut:

(H0) : Tidak terdapat pengaruh antara fasilitas ruang tunggu, fasilitas parkir dan daya tanggap pegawai terhadap kepuasan masyarakat di UPTD Pengujian Kendaraan Dinas Perhubungan Bantul

- (H1) : Terdapat pengaruh positif dan signifikan Fasilitas Ruang Tunggu terhadap Kepuasan Masyarakat UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Bantul
- (H2) : Terdapat pengaruh positif dan signifikan Fasilitas Parkir terhadap Kepuasan Masyarakat UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Bantul.
- (H3) : Terdapat pengaruh positif dan signifikan Daya Tanggap Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Bantul.
- (H4) : Terdapat pengaruh antara Fasilitas Ruang Tunggu, Fasilitas Parkir dan Daya Tanggap Pegawai secara bersama-sama (simultan) terhadap Kepuasan Masyarakat UPTD Pengujian Kendaraan Dinas Perhubungan Bantul.

METODE

Penelitian ini menggunakan desain asosiatif kausal dengan pendekatan kuantitatif untuk menilai hubungan antara variabel fasilitas ruang tunggu, fasilitas parkir, dan responsivitas pegawai terhadap kepuasan masyarakat. Lokasi riset ditetapkan di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor yang dikelola oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Bantul. Populasi menjadi subjek penelitian adalah seluruh pengguna jasa layanan. Pengumpulan data dilaksanakan dengan penyebaran kuesioner skala *Likert* (1–5) kepada 100 responden. Jumlah sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *non-probability sampling* melalui pendekatan *incidental sampling*, yang memungkinkan responden dipilih berdasarkan kemudahan dijangkau saat pelaksanaan penelitian.

Data dianalisis secara deskriptif untuk menghasilkan ukuran statistik, yang kemudian diklasifikasikan ke dalam kategori sangat rendah hingga sangat tinggi. Uji asumsi diterapkan yaitu uji normalitas, linearitas, dan multikolinearitas. Untuk uji hipotesis, menggunakan analisis regresi sederhana serta regresi berganda.

Tabel 3 Skala Instrumen

NO	KETERANGAN	SKOR PERNYATAAN
1.	Sangat Tidak Setuju	1
2.	Tidak Setuju	2
3.	Cukup Setuju	3
4.	Setuju	4
5.	Sangat Setuju	5

Reliabilitas diuji untuk mengukur konsistensi instrumen menggunakan koefisien Cronbach's Alpha. Instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai koefisien Cronbach's

Alpha lebih besar dari 0,6, sedangkan nilai di bawah angka tersebut menunjukkan instrumen kurang dapat diandalkan.

Tabel 4 Hasil uji reliabilitas

NO	Variabel	Cronbach's Alpha	Reliabilitas	Keterangan
1	Fasilitas Ruang Tunggu	0.733	Reliabel	Kuat
2	Fasilitas Parkir	0.748	Reliabel	Kuat
3	Daya Tanggap Pegawai	0.753	Reliabel	Kuat
4	Kepuasan Masyarakat	0.746	Reliabel	Kuat

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini mengambil lokasi di UPTD PKB Dinas Perhubungan Kabupaten Bantul, dengan mengkaji tiga variabel independen sebagai determinan utama, yaitu fasilitas ruang tunggu (X1), fasilitas parkir (X2), dan daya tanggap pegawai (X3), serta kepuasan masyarakat (Y) sebagai variabel dependen. Data dikumpulkan melalui angket kepada 100 responden penerima layanan, lalu dianalisis berdasarkan gender, usia, serta nilai mean, maksimum, minimum, median, range, dan standar deviasi.

HASIL

1. Hasil Analisis Demografi Responden

Data karakteristik responden diperoleh melalui kuesioner berisi 32 pernyataan dengan skala 1–5, yang disebarakan kepada 100 masyarakat penerima layanan Pengujian Kendaraan Bermotor. Karakteristik responden dideskripsikan berdasarkan usia serta jenis kelamin, sebagaimana tersaji pada Tabel berikut ini:

Tabel 5 Hasil analisis demografi responden berdasarkan gender

Gender	Frekuensi	Persentase
Perempuan	16	16%
Laki-laki	84	84%
Total	100	100%

Hasil analisis menunjukkan dari total responden, 84 orang (84%) adalah laki-laki, sedangkan perempuan hanya berjumlah 16 orang (16%) Temuan ini mengindikasikan dominasi partisipasi laki-laki, yang diduga terkait dengan

karakteristik populasi pengguna layanan dan tingkat keterlibatan mereka terhadap proses pengujian kendaraan bermotor.

Tabel 6 Hasil analisis demografi responden berdasarkan usia

Usia	Jumlah	Persentase	Laki-Laki	Perempuan
> 20 - 30	10	10%	7	3
> 30 - 40	34	34%	27	7
> 40 - 50	40	40%	35	5
> 50	16	16%	15	1
Jumlah	100	100%	84	16

Tabel 6 menunjukkan mayoritas responden berusia >40–50 tahun (40%) dan didominasi laki-laki. Usia >30–40 tahun mencapai 34%, >50 tahun sebesar 16%, dan >20–30 tahun sebanyak 10%. Sebagian besar responden berada pada usia produktif hingga menjelang lanjut usia, dengan partisipasi tertinggi pada kelompok 40–50 tahun yang mencerminkan keterlibatan lebih tinggi dalam memberikan tanggapan.

2. Deskripsi Data Penelitian

Data diperoleh dari 100 responden penerima layanan pengujian kendaraan bermotor. Deskripsi mencakup variabel bebas (fasilitas ruang tunggu, fasilitas parkir, daya tanggap pegawai) dan variabel terikat (kepuasan masyarakat). Hasil analisis data disajikan berikut ini.

Tabel 7 Deskripsi data tiap variabel

V	Min	Max	Range	Mean	Standar Deviasi
X1	10	47	37	35.59	5.085
X2	19	44	25	33.04	4.950
X3	9	34	25	23.99	4.288
Y	13	26	13	18.25	2.302

Hasil penelitian pada fasilitas ruang tunggu dengan 100 responden menunjukkan nilai tertinggi 47, terendah 10, rata-rata 35,59, rentang 37, dan standar deviasi 5,085. Data bervariasi cukup besar, namun sebagian besar nilai mendekati rata-rata. Pada fasilitas parkir, variasi data cukup besar tetapi distribusi stabil dan mendekati normal, dengan nilai responden terpusat di sekitar rata-rata. Untuk daya tanggap pegawai, nilai tertinggi 34, terendah 9, rata-rata 23,99, rentang 25, dan standar deviasi 4,288. Meskipun bervariasi, mayoritas nilai cukup dekat dengan rata-rata sehingga distribusinya stabil. Sementara itu, kepuasan

masyarakat mempunyai rentang 13, nilai tertinggi 26, rata-rata 18,25, dan standar deviasi 2,302. Data cenderung berada di bawah rata-rata, namun beberapa nilai tinggi mempengaruhi rata-rata naik, dengan distribusi yang tetap stabil dan konsisten.

3. Pengujian Asumsi Analisis

a. Hasil uji normalitas

Tabel 8 uji normalitas

No.	Variabel	Nilai Sig. Exact	Keterangan
1	Fasilitas Ruang Tunggu (X1)	0.186	Berdistribusi Normal
2	Fasilitas Parkir (X2)	0.173	Berdistribusi Normal
3	Daya Tanggap Pegawai (X3)	0.054	Berdistribusi Normal
4	Kepuasan Masyarakat (Y)	0.051	Berdistribusi Normal

Seluruh variabel penelitian ini memiliki nilai signifikansi pada uji normalitas di atas 0,05 Fasilitas Ruang Tunggu (0,186), Fasilitas Parkir (0,173), Daya Tanggap Pegawai (0,054), dan Kepuasan Masyarakat (0,051). Dengan hasil tersebut, data dinyatakan layak dan memenuhi asumsi distribusi normal.

b. Hasil uji linieritas

Tabel 9 Hasil uji linieritas

Variabel		Nilai Signifikansi	Keterangan
Bebas	Terikat		
Fasilitas Ruang Tunggu (X1)	Kepuasan Masyarakat (Y)	0.128	Linier
Fasilitas Parkir (X2)	Kepuasan Masyarakat (Y)	0.541	Linier
Daya Tanggap Pegawai (X3)	Kepuasan Masyarakat (Y)	0.086	Linier

Tabel 9 menunjukkan hasil uji linearitas dengan nilai p untuk Fasilitas Ruang Tunggu (0,128), Fasilitas Parkir (0,541), dan Daya Tanggap Pegawai (0,086), seluruhnya > 0,05. Hal ini menegaskan bahwa ketiga variabel independen memiliki hubungan linear dengan variabel terikat.

c. Hasil uji multikolinieritas

Tabel 10 Hasil uji multikolinieritas

Variabel		Tolerance	Nilai VIF	Keterangan
Bebas	Terikat			
Fasilitas Ruang Tunggu (X1)	Kepuasan Masyarakat (Y)	0.683	1.463	Tidak terjadi multikolinieritas
Fasilitas Parkir (X2)	Kepuasan Masyarakat (Y)	0.710	1.409	Tidak terjadi multikolinieritas

Daya Tanggap Pegawai (X3)	Kepuasan Masyarakat (Y)	0.917	1.090	Tidak terjadi multikolinieritas
---------------------------	-------------------------	-------	-------	---------------------------------

Berdasarkan hasil pengujian multikolinearitas, ketiga variabel independen (X1, X2, X3) menunjukkan nilai VIF kurang dari 10 serta Tolerance di atas 0,10. Hal ini menegaskan tidak terdapat masalah multikolinearitas, sehingga model regresi dianggap layak untuk analisis lanjutan.

4. Hasil uji hipotesis

a. Hasil uji analisis regresi sederhana

Metode regresi sederhana diterapkan guna mengevaluasi tingkat signifikansi keterkaitan variabel bebas dengan variabel terikat, yaitu fasilitas ruang tunggu, fasilitas parkir, dan daya tanggap pegawai, terhadap variabel dependen berupa kepuasan masyarakat.

Tabel 11 Hasil uji regresi sederhana

	Model	B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1	(Constant)	17.213	0.144		119.499	0.000
	Fasilitas Ruang Tunggu	0.019	0.004	0.440	4.848	0.000
	(Constant)	17.745	0.040		442.935	0.000
2	Fasilitas Parkir	0.005	0.001	0.389	4.174	0.000
	(Constant)	17.682	0.037		481.282	0.000
3	Daya Tanggap Pegawai	0.010	0.002	0.537	6.303	0.000
	(Constant)					

Hasil penelitian menunjukkan nilai konstanta sebesar 17,213, yang berarti jika fasilitas ruang tunggu (X1) bernilai nol, kepuasan masyarakat (Y) diprediksi sebesar 17,213. Koefisien regresi X1 senilai 0,019, dapat diinterpretasikan yaitu setiap penambahan satu unit pada variabel fasilitas ruang tunggu akan berdampak pada kenaikan kepuasan masyarakat sebesar 0,019. Untuk fasilitas parkir (X2), konstanta sebesar 17,745 dengan koefisien 0,016 juga menunjukkan pengaruh positif. Sementara itu, daya tanggap pegawai (X3) memiliki konstanta 17,682 dan koefisien 0,010 yang berarti peningkatannya turut berdampak positif pada kepuasan masyarakat. Setiap variabel independen tercatat dengan tingkat signifikansi di bawah 0,05, menandakan hubungan yang signifikan secara statistik, seluruh variabel independen terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen..

b. Hasil uji analisis regresi berganda

Metode regresi linier berganda dipilih guna menganalisis pengaruh kolektif tiga variabel bebas, yakni fasilitas ruang tunggu, fasilitas parkir, dan responsivitas pegawai, terhadap kepuasan masyarakat sebagai variabel terikat.

Tabel 12 Hasil uji regresi signifikansi regresi berganda

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	0.319	3	0.106	49.562	0.000
	Residual	0.206	96	0.002		
	Total	0.525	99			

Berdasarkan tabel 12, dapat disimpulkan bahwa fasilitas ruang tunggu, fasilitas parkir dan daya tanggap pegawai memiliki pengaruh secara simultan terhadap kepuasan masyarakat.

Tabel 13 Hasil uji koefisien regresi

Model		B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1	(constant)	17.125	0.072		237.974	0.000
	Fasilitas ruang tunggu	0.013	0.002	0.449	6.521	0.000
	Fasilitas parkir	0.004	0.001	0.271	4.100	0.000
	Daya tanggap pegawai	0.008	0.001	0.408	6.116	0.000

Dari hasil analisis diperoleh persamaan regresi yaitu nilai konstanta 17,125. Demikian, menunjukkan jika seluruh variabel bebas (X) berada pada nilai nol, maka tingkat kepuasan masyarakat (Y) diproyeksikan berada pada angka 17,125. Koefisien regresi X1 (fasilitas ruang tunggu) 0,013 menunjukkan bahwa setiap peningkatan fasilitas ruang tunggu akan meningkatkan kepuasan masyarakat. Koefisien X2 (fasilitas parkir) sebesar 0,004 dan X3 (daya tanggap pegawai) sebesar 0,008 juga menunjukkan pengaruh positif, yang berarti perbaikan pada kedua variabel tersebut berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan masyarakat.

5. Sumbangan Relatif dan Sumbangan Efektif

Tabel 14 SR dan SE

No.	Variabel	Sumbangan	
		Relatif	Efektif
1	Fasilitas ruang tunggu	46.5%	28.3%
2	Fasilitas parkir	17.3%	10.5%
3	Daya tanggap pegawai	36.2%	21.9%
	Total	100%	60.8%

Temuan analisis mengungkapkan bahwa variabel fasilitas ruang tunggu, fasilitas parkir, dan daya tanggap pegawai secara simultan memberikan kontribusi efektif sebesar 60,8% dengan kontribusi relatif mencapai 100% terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Adapun sisa 39,2% dipengaruhi variabel lain di luar cakupan penelitian ini, seperti aspek kompetensi pegawai meliputi kemampuan teknis dan profesionalisme serta ketersediaan fasilitas digital, misalnya sistem antrian berbasis online dan layanan notifikasi hasil uji secara daring.

PEMBAHASAN

1. Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu terhadap Kepuasan Masyarakat di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Bantul

Hasil studi ini menunjukkan fasilitas ruang tunggu terbukti valid memberikan pengaruh positif signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Peningkatan kualitas ruang tunggu, seperti kenyamanan, kebersihan, ventilasi, dan penyediaan informasi, terbukti mampu mendukung pengalaman pengguna yang lebih baik. Analisis deskriptif juga menunjukkan sebagian besar responden menilai fasilitas ini berada pada kategori “Sedang”, yang berarti kebutuhan dasar seperti tempat duduk, atap pelindung, pencahayaan, dan ventilasi telah terpenuhi, tetapi aspek kenyamanan dan kelengkapan fasilitas masih perlu ditingkatkan.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Subiyantoro, Wahyuning & Lestari (2022) di Bandara Wakatobi, yang menemukan kendala serupa pada kapasitas ruang tunggu, serta studi Noverio & Nieamah (2022) dan Afitasari & Puspitasari (2023), yang secara konsisten menegaskan bahwa fasilitas ruang tunggu berperan signifikan dalam meningkatkan kepuasan pengguna layanan. Hal ini menunjukkan bahwa perbaikan fasilitas ruang tunggu merupakan langkah strategis dalam meningkatkan mutu pelayanan publik.

2. Pengaruh Fasilitas Parkir terhadap Kepuasan Masyarakat di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Bantul

Penelitian menemukan fasilitas parkir terbukti menghasilkan pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil analisis menunjukkan setiap peningkatan kualitas fasilitas parkir berpotensi meningkatkan kepuasan masyarakat. Nilai signifikansi yang sangat rendah memperkuat keterkaitan tersebut, sehingga perbaikan fasilitas parkir dapat dipandang sebagai langkah strategis untuk meningkatkan kualitas layanan di UPTD PKB Bantul. Analisis deskriptif menunjukkan mayoritas responden (40 orang) menilai fasilitas parkir di UPTD PKB Bantul pada kategori “Sedang”. Artinya, meskipun kebutuhan dasar seperti lahan parkir dan akses keluar-masuk telah terpenuhi, aspek kenyamanan, keamanan, penataan area, serta petunjuk atau rambu masih kurang optimal. Temuan ini selaras dengan Nugraha, Kusnadi & Dampang (2019), menyatakan bahwa fasilitas parkir berkontribusi positif dan signifikan terhadap kepuasan, meski masih terkendala perawatan dan kondisi lahan yang rusak. Penelitian Taryssa (2023) dan Setyarini, Linggasari, Prihatiningsih, Thabroni. (2021) juga mendukung adanya pengaruh signifikan fasilitas parkir terhadap kepuasan pengguna layanan.

3. Pengaruh Daya Tanggap Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Bantul

Temuan tersebut menegaskan bahwa respons cepat dan profesionalisme pegawai memberikan pengaruh positif signifikan terhadap persepsi kepuasan masyarakat. Peningkatan responsivitas pegawai, seperti kecepatan, ketepatan, serta kesiapan dalam melayani, terbukti mampu meningkatkan kepuasan pengguna layanan. Nilai signifikansi yang sangat rendah memperkuat bahwa hubungan ini signifikan secara statistik. Analisis frekuensi juga mengungkap mayoritas responden menilai daya tanggap pegawai pada kategori “Sedang”, yang berarti pelayanan sudah cukup responsif tetapi masih memerlukan peningkatan untuk mencapai kepuasan optimal. Temuan ini sejalan dengan penelitian Suwanto & Sopian (2018) yang menemukan korelasi positif antara responsivitas pegawai dan kepuasan masyarakat, didukung oleh Agustia (2021) dan Winata Nasution & Lubis (2024), yang juga menegaskan pengaruh signifikan daya tanggap terhadap kepuasan pengguna layanan.

4. Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu, Fasilitas Parkir dan Daya Tanggap Pegawai secara bersama-sama terhadap Kepuasan Masyarakat

Regresi linier berganda memperlihatkan bahwa fasilitas ruang tunggu, fasilitas parkir, dan responsivitas pegawai secara kolektif berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Proporsi terbesar variasi kepuasan dapat dijelaskan oleh ketiga variabel tersebut, sedangkan faktor-faktor eksternal di luar model memiliki peran terhadap sisa variasi. Uji F juga menunjukkan hasil yang sangat signifikan, memperkuat bukti adanya pengaruh kolektif dari seluruh variabel independen terhadap kepuasan publik. Temuan ini menegaskan bahwa optimalisasi fasilitas ruang tunggu, area parkir, dan daya tanggap pegawai secara bersamaan sangat penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan UPTD PKB Bantul.

Ketiga variabel ini mencerminkan keseimbangan antara penyediaan fasilitas fisik dan kualitas interaksi pelayanan, yang sama-sama esensial dalam membentuk persepsi positif masyarakat. Lebih lanjut, hasil analisis memperlihatkan bahwa model penelitian mampu menjelaskan sebagian besar variasi pada kepuasan masyarakat, sementara variabel lain di luar model antara lain kualitas layanan pendukung, teknologi informasi, dan kapabilitas sumber daya manusia juga berperan terhadap sisa variasi tersebut. Hasil ini sejalan dengan studi Nissa (2019) dan Roellyanti & Jannah (2022), menunjukkan pengaruh signifikan fasilitas serta layanan terhadap kepuasan pengguna. Wahyuning, Hapsari, Murdapa & Mulki (2024) menemukan hasil di Bandara APT Pranoto Samarinda, di mana kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh signifikan secara simultan. Secara keseluruhan, temuan di UPTD PKB Bantul memperkuat pentingnya fasilitas yang nyaman, pelayanan responsif, dan SDM profesional sebagai kunci untuk meningkatkan kepercayaan publik terhadap mutu layanan..

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa fasilitas ruang tunggu, fasilitas parkir, dan daya tanggap pegawai memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat di UPTD PKB Kabupaten Bantul. Fasilitas ruang tunggu yang tersedia saat ini dinilai sudah memenuhi kebutuhan dasar, namun masih terdapat kekurangan pada aspek kebersihan, kenyamanan, dan ketersediaan tempat duduk, sehingga perlu dilakukan perbaikan untuk memberikan pengalaman layanan yang lebih baik. Fasilitas parkir juga memberikan kontribusi terhadap kepuasan, meskipun kondisinya

masih dianggap kurang optimal karena adanya permasalahan seperti lahan yang tidak rata, keterbatasan ruang, serta kurangnya perawatan yang memadai. Selain itu, daya tanggap pegawai sebagai bagian dari kualitas pelayanan terbukti berperan penting dalam membentuk persepsi positif masyarakat terhadap layanan, meskipun masyarakat masih berharap adanya peningkatan dalam hal kecepatan, ketepatan, dan kualitas respons. Analisis regresi menyeluruh menunjukkan ketiga variabel independen tersebut bersama-sama memiliki kontribusi signifikan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Temuan menegaskan pentingnya penyediaan fasilitas yang memadai serta pelayanan yang responsif kunci untuk mencapai tingkat kepuasan masyarakat lebih tinggi terhadap layanan uji kendaraan bermotor.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustia, F. (2021). Pengaruh Daya Tanggap dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Trimurjo Lampung Tengah. *Jurnal of Economic Management*, 2(1), 48–58.
- Afitasari, E., & Puspitasari, Y. A. (2023). Pengaruh fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Depati Amir Pangkalpinang. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Kewirausahaan*, 3(1), 9–19. <https://doi.org/10.37531/jkmb.v5i2.421>
- Dewi, A. S., Siswanto, I., Tafakur, T., & Haryana, K. (2023). Persepsi instruktur industri terhadap pelatihan jarak jauh menggunakan learning management system. *Jurnal Pendidikan Vokasi Otomotif*, 6(1). <https://doi.org/10.21831/jpvo.v6i1.66174>
- Gunadi. (2008). Kepuasan pelanggan terhadap kualitas jasa service di bengkel prototipe Honda Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta. *Jurnal Pendidikan Teknologi dan Kejuruan*, 17(2), Oktober 2008.
- Hendriyadi, & Musnaini. (2021). Analisis pengaruh pelayanan publik dan e-service quality terhadap kepuasan masyarakat di lingkungan pemerintahan Kota Jambi. *Jurnal Manajemen Terapan dan Keuangan (Mankeu)*, 10(1), 87–98. <https://doi.org/10.22437/jmk.v10i01.12531>
- Izudin, A. (2019). Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dalam mewujudkan good governance di Kecamatan Umbulharjo Kota Yogyakarta. *Publisia: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 4(1), 1–10. <https://doi.org/10.26905/pjiap.v4i1.2199>
- Indarti, I., Wahyuningsih, U., Yulistiana, Y., Suhartini, R., & Prihatina, Y. I. (2021). *Journal Of Automotive Technology & Education*, Vol.3, Edisi 1, 2026

- Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan belajar jarak jauh mahasiswa vokasi di masa pandemi COVID-19. *Jurnal Pendidikan Teknologi dan Kejuruan*, 18(2), 226–234. <https://doi.org/10.17977/um003v7i2p85-94>
- Nissa, A. F. (2019). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasaah di BRI Syariah Ponorogo. Institut Agama Islam Negeri Ponorogo. <http://etheses.iainponorogo.ac.id/id/eprint/7215>
- Noverio, A., & Nieamah, K. F. (2022). Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Tebelian Sintang Kalimantan Barat. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(1), 914–923. <https://doi.org/10.32815/jrmb.v7i1.928>
- Nugraha, A. E., Kusnadi, K., & Dampang, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Lahan Parkir terhadap Kepuasan Civitas Kampus. *JIEMS (Journal of Industrial Engineering and Management Systems)*, 12(1), 52–58. <https://doi.org/10.46912/poligrid.v20i1.33>
- Pemerintah Kabupaten Bantul. (2022). Peraturan Bupati Bantul Nomor 118 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Perhubungan. Lembaran Daerah Kabupaten Bantul Tahun 2022 Nomor 118.
- Purwanto, P., Siswanto, I., & Sudarwanto, S. (2025). Pengembangan modul penugasan praktik transformasi digital untuk meningkatkan technical digital skills mahasiswa pendidikan teknik otomotif. *Jurnal Pendidikan Vokasi Otomotif*, 7(2), Mei 2025. <https://doi.org/10.21831/jpvo.v7i2.61054>
- Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112. Sekretariat Negara.
- Republik Indonesia. (2017). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708.
- Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5025.
- Setyarini, N. L. P. S. E., Linggasari, D., Prihatiningsih, A., & Thabroni, R. (2021, October 21). Evaluasi terhadap fasilitas parkir mobil di Bandara Halim Perdanakusuma untuk meningkatkan kepuasan pengguna. *Seminar Nasional*

- Hasil Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat 2021: Pengembangan Ekonomi Bangsa Melalui Inovasi Digital Hasil Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat, Jakarta. <https://doi.org/10.31258/sneb.v5i1.2678>
- Suwarto, & Sopian. (2018). Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Loyalitas Pelanggan (Pada Nasabah Tabungan PT. BPR Sumber Pangasean Bandar Jaya). *Jurnal Manajemen Magister*, 04(01), 107–126. <https://doi.org/10.33096/jmb.v5i2.148>
- Subiyantoro, A., Wahyuning, S., & Lestari, O. S. S. (2022). Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Terminal Terhadap Kepuasan Konsumen Bandar Udara Matahora-Wakatobi. *Jurnal Economina*, 1(2), 311–321. <https://doi.org/10.54321/jtl.v3i2.112>
- Taryssa, O. P. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Parkir Terhadap Kepuasan Masyarakat di Pasar Tengah Kota Bandar Lampung. *Nucl. Phys. Universitas Lampung*. <http://digilib.unila.ac.id/id/eprint/74321>
- Wahyuning, S., Hapsari, C. M., Murdapa, P. A., & Mulki, J. N. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan pengguna jasa Bandar Udara Aji Pangeran Tumenggung Pranoto Samarinda. *ALBAMA: Jurnal Bisnis Administrasi dan Manajemen*, 17(2), 97–113. <https://doi.org/10.52123/albama.v17i1.302>
- Wijaya, S. F. (2021). Analisis kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan bengkel sepeda motor ATC-ASC Jurusan Pendidikan Teknik Otomotif UNY. *Jurnal Pendidikan Vokasi Teknik Otomotif*, 4(1), 1–8. <https://doi.org/10.21831/jpvo.v3i2.41092>
- Winata, A., Nasution, S. W. P., & Lubis, P. S. (2024). Pengaruh daya tanggap dan empati perangkat desa terhadap kepuasan pelayanan masyarakat (Studi kasus di Desa Tanah Merah Kecamatan Perbaungan Kabupaten Serdang Bedagai). *Ilman: Jurnal Ilmu Manajemen*, 12(3), 38–43. <https://doi.org/10.35126/ilman.v12i1.745>