
**ANALISIS DAMPAK KETERAMPILAN, PENGALAMAN KEMAMPUAN
PEGAWAI TERHADAP PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR (PKB) PADA
UNIT PELAYANAN PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR DINAS
PERHUBUNGAN KABUPATEN DAIRI**

Mutiara Simangunsong[✉], Anton A. P. Sinaga, Junika Napitupulu
Fakultas Ekonomi, Universitas Methodist Indonesia, Medan, Indonesia
Email: mutiarasimangunsong25@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine and analyze the impact of employee skills, experience and abilities on motor vehicle testing services (PKB) at the motor vehicle testing service unit of the Dairi Regency Transportation Service. The data type is quantitative descriptive with a sample of 52 respondents. This research concludes that Skills have a partial positive and significant effect on Motor Vehicle Testing (PKB) at the Motor Vehicle Testing Service Unit of the Dairi Regency Transportation Service. Partial experience has a positive and significant effect on Motor Vehicle Testing (PKB) at the Motor Vehicle Testing Service Unit of the Dairi Regency Transportation Service. Employee abilities partially have a positive and significant effect on Motor Vehicle Testing (PKB) at the Motor Vehicle Testing Service Unit of the Dairi Regency Transportation Service. Based on the results of multiple regression tests, t tests, f tests, and determination, the results of this research show that employee skills, experience and abilities have a positive and significant effect on motor vehicle testing (PKB) at the Motor Vehicle Testing Service Unit of the Dairi Regency Transportation Service. The results of the analysis of the coefficient of determination R Square (R²) Skills, Experience, and Ability of Employees Able to Influence Motor Vehicle Testing (PKB) amounted to 47.2% while the remaining 52.8% was influenced by other factors not examined in this research.

Keywords: Skills, Experience, Employee Abilities, Motor Vehicle Testing

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Dampak Keterampilan, Pengalaman, Kemampuan Pegawai Terhadap Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) pada Unit Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Dairi. Jenis data adalah Deskriptif kuantitatif dengan sampel sebanyak 52 orang responden. Penelitian ini menyimpulkan Keterampilan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) pada Unit Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Dairi. Pengalaman secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) pada Unit Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Dairi. Kemampuan Pegawai secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) pada Unit Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Dairi. Berdasarkan Hasil uji regresi berganda, uji t, uji f, dan determinasi hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Keterampilan, Pengalaman, Kemampuan Pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) pada Unit Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Dairi. Hasil analisis koefisien determinasi R Square (R²) Keterampilan, Pengalaman, Kemampuan Pegawai Mampu Mempengaruhi Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) sebesar 47,2% sedangkan sisanya sebesar 52,8% dipengaruhi

oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Keywords: Keterampilan, Pengalaman, Kemampuan Pegawai, Pengujian Kendaraan Bermotor .

PENDAHULUAN

Pelayanan publik termasuk salah satu pilar penting dalam pemerintahan yang memiliki fungsi guna memenuhi kebutuhan masyarakat. Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) dalam hal ini, menjadi salah satu pelayanan yang sangatlah diperlukan bagi masyarakat yang bertujuan untuk menjamin keselamatan teknis dalam kendaraan dan memberikan pelayanan umum kepada masyarakat untuk mengetahui performa atau keadaan mesin kendaraan sehingga dapat mengetahui tingkat efektivitas pembakaran bahan bakar pada mesin kendaraan serta kelayakan dalam berkendara di jalan raya, agar dapat menghindari kecelakaan pada saat berlalu lintas yang disebabkan oleh kegagalan mekanis atau teknis pada kendaraan. PKB dilaksanakan oleh seorang penguji yang telah memenuhi syarat serta sudah ditetapkan oleh pemerintah, seperti yang sudah diketahui bahwasanya ketika PKB pemeriksaan yang dilakukan pemeriksaan tentang teknis kendaraan, pengujian laik jalan, beserta pemberian tanda lulus uji berkala.

Karena Dinas Perhubungan merupakan penggerak dalam melakukan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB). Alhasil, sangat SDM yang dapat melakukan pengujian yang sesuai dengan prosedur yang berlaku agar dapat memberikan pengujian sesuai prosedur yang berlaku, SDM yang baik sangat diperlukan dalam menjalankan tugasnya pada sebuah instansi pemerintahan memiliki tugas beserta tanggung jawab yang besar dalam memastikan bahwasanya kendaraan yang telah melakukan PKB layak beroperasi dan memenuhi syarat untuk beroperasi di jalan raya.

Keterampilan merupakan kemampuan seseorang yang bisa bekerja dengan optimal sekaligus bisa memanfaatkan fasilitas kerja yang telah disediakan supaya tugas beserta pekerjaan bisa selesai. Dengan adanya keterampilan yang cukup didalam bidang yang dikerjakan dapat mengembangkan keterampilan dibutuhkan suatu pelatihan agar dapat mengembangkan keterampilan yang sudah dimiliki sebelumnya dengan keterampilan yang baik lagi, maka pegawai akan bisa menjalankan tugasnya dengan baik lagi dan sesuai dengan prosedur. Keterampilan seorang pegawai dalam melakukan pengujian kendaraan merupakan faktor yang utama yang mempengaruhi pada hasil Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) yang akan dilakukan pada kendaraan. Pegawai yang memiliki keterampilan yang baik akan mampu melakukan analisis yang akurat terhadap kondisi kendaraan, sehingga dapat mengurangi risiko kecelakaan di jalan.

Dari hasil pengamatan peneliti kurangnya keterampilan pasti akan mempengaruhi terhadap keterampilan kerja dari pegawai tersebut menjadi kearah yang buruk maka proses pengujian kendaraan bermotor dapat terhambat dan hasil yang diberikan tidak maksimal dan memiliki kekurangan. Hal yang membuat kurangnya keterampilan pegawai adalah Kurangnya kemampuan dan prestasi kerja, Kurangnya motivasi kerja, Kurangnya tingkat kedisiplinan, Keadaan aparatur

yang kurang mendukung, sehingga tidak memotivasi pegawai dalam mengembangkan keterampilannya.

Penelitian yang berkaitan dengan penelitian ini didukung dengan adanya adanya hasil penelitian terdahulu (research gap) dari temuan penelitian terdahulu, berdasarkan penelitian Padiyulloh (2023) yang berjudul “Pengaruh Keterampilandan Kualitas Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) Pada Kecamatan Cilincing” menunjukkan kualitas Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) diberi pengaruh positif sekaligus signifikan oleh keterampilan secara parsial. Sedangkan menurut Ayu Retno Wulandari(2012) yang berjudul Analisis Keterampilan, Pengalaman Dan Kemampuan Pegawai Terhadap Pelayanan Pengijian Kendaraan (PKB) Pada Unit Pelayanan PKB Dinas Perhubungan. Keterampilan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pengujian kendaraan bermotor.

Pengalaman terkait erat dengan keseharian manusia. Tiap manusia bisa memperoleh manfaat besar dari pengalaman yang juga bisa diberikan kepada orang lain untuk dijadikan panduan ataupun sumber pembelajaran bagi pegawai dan juga pengalaman memegang peranan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan di tempat kerja. Kurangnya pengalaman akan dapat berpengaruh pada hasil kerja yang di berikan sehingga memiliki dampak terhadap hasil kerja pegawai dan berdampak juga terhadap pegawai tersebut Pegawai yang berpengalaman cenderung lebih cepat dan tepat dalam menangani berbagai jenis kendaraan dan problematika yang mungkin muncul selama proses pengujian.

Dari hasil pengamatan peneliti pengalaman yang yang kurang pada pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Dairi sering terjadi dikarenakan kurangnya pelatihan kerja yang diikuti oleh pegawai tersebut sehingga pegawai kurang mendapatkan pengalaman yang sesuai dengan job deks yang mereka pegang sehingga hasil kerja yang diberikan tidak selaras dengan apa yang sudah di aturkan sehingga pegawai tersebut sering mendapatkan teguran dari atasannya yang mengalami penurunan semangat kerjanya. Sehingga pegawai diharapkan sering mengikuti pelatihan dan dan lebih meningkatkan lagi kerjasa sama dengan pegawai yang lain yang sesuai dengan job deks.

Penelitian terkait penelitian ini ditunjang dengan adanya temuan penelitian terdahulu (research gap), berdasarkan penelitian Ratna, Ike Setia (2017) yang berjudul “pengaruh pemberdayaan pegawai dan pengalaman pegawai terhadap efektivitas kerja pegawai pengujian kendaraan bermotor (PKB) kabupaten jombang” memperlihatkan bahwasanya pengalaman kerja beserta pemberdayaan pegawai berpengaruh signifikan dan posiif terhadap penngujian kendaraan bermotor, sedangkan menurut Nanda Erlambang (2018) Yang Berjudul Implementasi Kebijakan Dan Pengetahuan Pegawai Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Kediri mengatakan pengalaman/pengalaman tidak memiliki hubungan yang sinifikan terhadap pengujian kendaan bermotor.

Kemampuan pegawai ialah kecakapan ataupun potensi yang dimiliki pegawai guna menguasai suatu keterampilan yang termasuk bawaan dari hasil latihan

ataupun praktek dan dapat dimanfaatkan untuk mengerjakan sesuatu yang terwujud dari tindakannya. pegawai dalam berkomunikasi dengan masyarakat sangat berpengaruh terhadap persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai tersebut. Interaksi yang baik dapat menciptakan suasana yang nyaman dan meningkatkan kepercayaan masyarakat dan memberikan kesan yang baik pada saat melakukan PKB terhadap unit pelayanan PKB Dinas Perhubungan Kabupaten Dairi

Dari pegamatan peneliti kemampuan pegawai sangat berperan penting terhadap suatu pelayanan yang diberikan sehingga dengan adanya pelayanan yang memadai, masyarakat juga akan memberi respon yang baik, begitu pula kebalikannya, jika kemampuan pegawai kurang terhadap pengujian maka masyarakat juga akan memberikan respon dan tanggapan yang kurang baik juga sehingga masyarakat merasa kurang puas terhadap hasil yang didapat pada saat melakukan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB).

Penelitian terkait penelitian ini ditunjang dengan adanya temuan penelitian terdahulu (research gap), berdasarkan penelitian Rusmiati (2010) yang berjudul “Analisis Kinerja Pegawai Pada Balai Pengujian Laik Jalan dan Sertifikasi Kendaraan Bermotor di Kabupaten Bekasi” dalam penelitian ini di simpulkan bahwa Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) diberi pengaruh signifikan sekaligus positif oleh kinerja pegawai. Sedangkan menurut Rahmawati, Evi (2019) “Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Berkala Angkutan Kota Di Dinas Perhubungan Kota Bogor”. Mengatakan kemampuan pegawai tidak memiliki hubungan terhadap pengujian kendaraan.

Pelayanan PKB ialah sekumpulan kegiatan yang dilakukan oleh pegawai Dinas Perhubungan khususnya bagian Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) untuk melakukan pemeriksaan pada kendaraan dan melakukan pengujian pada bagian-bagian mesin dan surat- surat terhadap kendaraan yang akan diuji laik jalannya, pelayanan ini dilakukan dengan tujuan untuk lebih menjamin keselamatan teknis pada kendaraan bermotor agar terhindar dari kecelakaan lalu lintas.

Dari fenomena GAP dalam penelitian ini masih terdapat tantangan dalam pengembangan keterampilan, pengalaman dan kemampuan pegawai di unit pelayanan PKB di Kabupaten Dairi. Yang mana ini akan memiliki dampak yang negatif pada kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Sehingga masih sangat perlu untuk ditingkatkan lagi untuk memenuhi standar pelayanan yang diharapkan kepada masyarakat. Hal ini membutuhkan perhatian dan pelatihan yang khusus dari pihak terkait agar pegawai bisa menghadirkan pelayanan publik yang optimal, efisien sekaligus transparan sehingga, pegawai pada unit pelayanan PKB perlu memiliki keterampilan dan pengetahuan yang mampu untuk memenuhi harapan masyarakat.

KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Manajemen Sumber Daya Manusia

Proses penanganan permasalahan terkait pegawai, manajer, karyawan, beserta buruh dengan tujuan supaya menjamin perusahaan bisa mengikuti rencananya disebut manajemen sumber daya manusia. Dalam menjalankan operasionalnya, MSDM akan mengalokasikan pekerjaan ke beragam bidang di dalam organisasi. Makna lainnya, MSDM terhubung dengan bidang manajemen lainnya yang mempunyai kapasitas beserta kemampuan untuk memperoleh hasil kerja yang produktif sekaligus meningkatkan dan mempertahankan laba perusahaan. (Hasibuan, 2019:10) mengungkapkan “Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peran tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat” (Mukmimin & dkk, 2019:6). Kinggudu mengartikan MSDM selaku kegiatan yang memanfaatkan beserta mengembangkan personel (pegawai) untuk keberhasilan perwujudan tujuan dan sasaran individu, masyarakat, organisasi, nasional, beserta internasional. (Sudaryo & dkk, 2018 :4). Proses penanganan beragam permasalahan terkait buruh, karyawan, manajer, beserta pegawai guna mewujudkan tujuan organisasi sesuai rencana disebut MSDM. (Arianty & dkk, 2016:4). Kesimpulan dari paparan tersebut yakni bahwa MSDM ialah ilmu yang mengkaji beragam permasalahan terkait karyawan beserta mengimplementasikan proses pengembangan dan pelestarian SDM guna mewujudkan tujuan organisasi, individu, ataupun perusahaan.

Keterampilan

Aktivitas spesifik yang diperlihatkan ataupun cara keterampilan tersebut dieksekusi bisa disebut keterampilan. Tingkat keterampilan seseorang tercermin dalam tingkat keahlian yang telah mereka capai dalam beragam aktivitas yang disebut keterampilan. Hal tersebut diakibatkan oleh pengakuan luas bahwasanya keterampilan ialah satu ataupun sejumlah pola gerak ataupun tindakan yang berlangsung lama. Soemarjadi (Asrori, 2020: 115) mengungkapkan bahwasanya keterampilan ialah perilaku yang didapat dari tahapan belajar. Keterampilan yang dibutuhkan untuk tujuan tertentu diperoleh melalui proses koordinasi diskriminasi (perbedaan) beserta integrasi (kombinasi). Awalnya, keterampilan berupa gerakan kasar ataupun tidak terkoordinasi yang secara bertahap berubah menjadi gerakan yang lebih halus melalui pelatihan bertahap. Makna lainnya, keterampilan membutuhkan proses penyesuaian yang mengajarkan seseorang untuk mahir dalam memecahkan tantangan yang dihadapi oleh keterampilan tersebut. Nurjan (2020: 50) mengartikan keterampilan selaku kapabilitas untuk melaksanakan, memperoleh, beserta menguasai keterampilan fisik tertentu, termasuk aktivitas olahraga (motorik kasar), memainkan alat musik (motorik halus), memperbaiki perangkat elektronik, beserta aktivitas lainnya yang membutuhkan pelatihan intensif dan konsisten selama proses pembelajaran. Amirullah dan Budiyo (2014:21) mengungkapkan bahwasanya “Skill atau keterampilan adalah suatu kemampuan untuk menterjemahkan pengetahuan ke dalam praktik sehingga tercapai tujuan yang diinginkan”. Kesimpulannya, keterampilan ialah kapabilitas untuk memanfaatkan keterampilan mental psikomotorik ataupun kombinasi

keterampilan kognitif dan motorik untuk melaksanakan pola perilaku kompleks yang tersusun rapi, lancar, sekaligus menyesuaikan kebutuhan permasalahan yang dihadapi. Hal tersebut dilaksanakan melalui pelatihan ataupun penyesuaian bertahap yang secara perlahan akan membuat seseorang terbiasa dan melihat suatu aktivitas ataupun praktik

Pengalaman

Pengalaman ialah cara berada atau berperilaku dan mencakup rutinitas dalam keseharian, termasuk landasan pengetahuan seseorang ketika masih kecil. Lebih tepatnya, pengalaman mencakup seluruh informasi yang disampaikan oleh indra kita. Alhasil, pemikiran formal yang memungkinkan pengembangan teori bertentangan dengan pengalaman. Dalam pandangan ini, pengalaman tampak nyata, jelas, sekaligus termasuk jalan paling cepat menuju kebenaran. Tetapi, pengalaman bersifat unik dikarenakan selalu dihayati dalam pengaturan spesifik dan pada waktu yang tepat. Pengalaman dalam hal ini berbeda dari pengetahuan ilmiah universal yang hanya berfokus pada generalisasi. Tiap pengalaman yang relevan dengan kondisi spesifik bersifat subjektif dan bergantung pada persepsi individu. Alhasil, pengalaman tidak bisa diandalkan dalam ranah pengetahuan ataupun ranah tindakan. Notoatmodjo dalam Yuliana (2017:2) mengungkapkan bahwasanya penginderaan manusia atau proses ketika seseorang mempelajari suatu objek melalui indra mereka (mata, hidung, telinga, beserta lainnya) termasuk sumber pengetahuan. Alhasil, pengetahuan ialah serangkaian informasi yang didapat seseorang dari kelima indranya. Cara lain untuk mengartikan pengalaman ialah selaku memori episodik, yakni memori yang merekam sekaligus menyimpan pengalaman yang terjadi ataupun dialami oleh seseorang pada waktu ataupun lokasi spesifik dan dijadikan referensi otobiografi.

Kemampuan Pegawai

Kemampuan pegawai adalah keahlian yang dimiliki seorang karyawan untuk mengerjakan tugas-tugasnya dan pekerjaannya. Keterampilan kerja yang baik dapat membantu karyawan guna menunjang kinerjanya. Kemampuan kerja seseorang pegawai didasarkan pada: Kecakapan, Pengalaman, Kesungguhan, Waktu, Latar belakang pendidikan. Kemampuan kerja yang baik dapat diukur dari tingkat keterampilan beserta pengetahuan karyawan terhadap pelaksanaan tugasnya. Robbins, Stephen P. (2016:51) Menjelaskan bahwa kemampuan pegawai merujuk pada kapasitas seseorang untuk melaksanakan tugas tertentu dalam pekerjaan. Kapabilitas ini mencakup keterampilan teknis, pengetahuan, beserta keterampilan interpersonal guna mencapai kinerja yang diharapkan. Dessler, Gary (2018:92) Menyatakan bahwa kemampuan pegawai adalah kombinasi dari keterampilan, pengetahuan, dan pengalaman yang dimiliki individu, sehingga memengaruhi kinerja mereka di tempat kerja. Kemampuan ini sangat krusial guna menetapkan efektivitas karyawan dalam pelaksanaan tugas sekaligus tanggung jawab. Sutrisno, Edy (2016:105) Menjelaskan bahwa kemampuan pegawai adalah potensi untuk melaksanakan pekerjaan dengan baik. Ini mencakup beragam aspek, seperti pendidikan, keterampilan, beserta pengalaman yang relevan dengan pekerjaan yang diemban.

Pengujian Kendaraan Bermotor

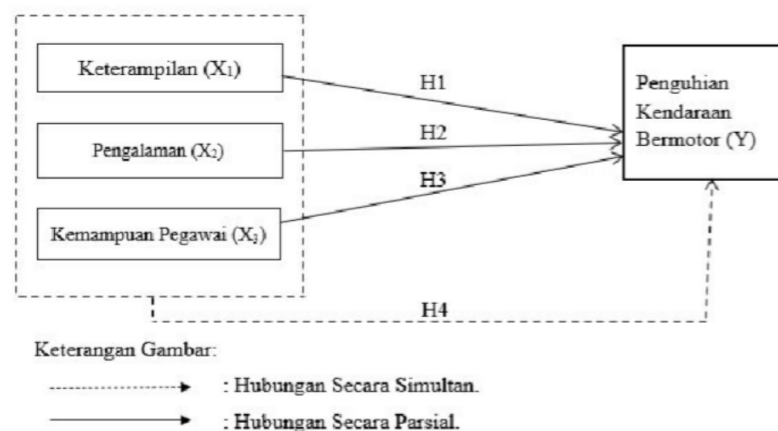
Proses pengujian ataupun inspeksi bagian beserta komponen kendaraan bermotor, kereta tempelan, kereta gandengan yang terpasang guna menjamin bahwasanya kendaraan tersebut memenuhi spesifikasi teknis beserta laik jalan disebut pengujian kendaraan bermotor. Penguji yang memenuhi standar pemerintah melakukan PKB di Unit pemeriksaan; kendaraan yang disahkan dan dianggap laik jalan akan diberi Tanda Lulus Uji. Menurut Permadhi (2017:45) pengujian kendaraan bermotor ialah proses evaluasi guna menjamin bahwasanya standar keselamatan, emisi, performa terpenuhi oleh kendaraan yang ditetapkan oleh peraturan yang berlaku. Pengujian ini meliputi berbagai aspek seperti sistem rem, lampu, kondisi mesin, guna menjamin keoptimalan dan keamanan fungsi kendaraan untuk digunakan di jalan. PKB atau pengujian KIR ialah sekumpulan prosedur untuk memeriksa beserta menguji beragam komponen kendaraan bermotor, kendaraan khusus, beserta kereta gandeng (Miharja, 2019:164).

Pengembangan Hipotesis

Setelah peneliti membuat kerangka berpikir atau kerangka konseptual maka selanjutnya peneliti akan menetapkan dugaan ataupun jawaban tentatif yang dimana dibutuhkan untuk menjadi ukuran teori yang berkorelasi dengan factor-faktor terkait penelitian.

Hipotesis yang bisa di ajukan peneliti didalam penelitian ini mencakup:

- H1 : “Keterampilan secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB)”.
- H2 : “Pengalaman secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB)”.
- H3 : “Kemampuan pegawai secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB)”.
- H4 : “Keterampilan, pengalaman, kemampuan pegawai secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB)”.



Gambar 1. Hipotesis Penelitian

METODE PENELITIAN

Data penelitian ini berjenis data deskriptif kuantitatif. Tujuan data tersebut yakni untuk menguraikan fakta atau ciri-ciri suatu kondisi secara sistematis. Dalam hal ini, gambaran komprehensif tentang permasalahan penelitian dihasilkan dengan menganalisis, menafsirkan, beserta merumuskan data yang sudah terkumpul. Lokasi objek penelitian yang digunakan oleh peneliti dirinci dalam bagian lokasi penelitian. Penelitian ini berlokasi di Dinas Perhubungan Kabupaten Dairi yang beralamat Jl. Merdeka No.4 A, Kota Sidikalang, Kecamatan Sidikalang, Kabupaten Dairi, Sumatera Utara. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan juli 2024 sampai penelitian ini selesai. Populasi penelitian ini ialah pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Dairi sejumlah 52 orang. Sampel penelitian ini ialah pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Dairi sejumlah 52 orang.

Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data berupa observasi, angket tertutup, dan wawancara untuk memperoleh data primer, serta data sekunder sebagai pendukung. Observasi dilakukan dengan meninjau kinerja pegawai, stres kerja, lingkungan kerja, dan pengawasan saat kunjungan ke perusahaan (Sugiyono, 2016:204), sementara angket tertutup menggunakan skala Likert untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi responden terhadap variabel penelitian (Sugiyono, 2016:93; Sugiyono, 2017:93). Wawancara dilakukan pada tahap studi pendahuluan guna menggali permasalahan secara lebih mendalam (Sugiyono, 2017:194). Variabel penelitian terdiri atas variabel bebas, yaitu keterampilan (X1), pengalaman (X2), dan kemampuan pegawai (X3), serta variabel terikat berupa pengujian kendaraan bermotor (Y), yang didefinisikan secara operasional melalui sejumlah indikator terukur (Sugiyono, 2016:39; Sugiyono, 2017:38). Instrumen penelitian diuji validitas dan reliabilitasnya menggunakan uji korelasi dan Cronbach Alpha melalui program SPSS untuk memastikan keakuratan dan konsistensi data (Sugiyono, 2017:125; Ghozali, 2018:47). Selanjutnya, data dianalisis dengan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas guna menjamin kelayakan model regresi (Ghozali, 2016; 2018; 2021). Metode analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh keterampilan, pengalaman, dan kemampuan pegawai terhadap pengujian kendaraan bermotor, yang pengujiannya dilakukan melalui uji parsial (uji t), uji simultan (uji f), serta uji koefisien determinasi (R^2) untuk melihat besarnya kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat (Sugiyono, 2020:131; Ghozali, 2018:97–99).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Identitas Responden

Hasil penelitian Anda dituliskan yang mungkin saja mengandung Tabel dan Gambar yang penomorannya dilanjutkan dari nomor sebelumnya. Anda boleh memisahkan hasil dan.

Tabel 1. Identitas Responden

Identitas Responden	Keterangan	Jumlah (Orang)	Persen (%)
Jenis Kelamin	Pria	31	60%
	Wanita	21	40%
	Total	52	100%
Usia	17-25 Tahun	11	21%
	25-35 Tahun	25	48%
	Diatas 35 Tahun	16	31%
	Total	52	100%
Jenjang Pendidikan	SMA	11	11%
	D3	16	31%
	S1	19	36%
	S2	6	12%
	Total	52	100%

Identitas responden dalam penelitian ini meliputi jenis kelamin, usia, dan pendidikan terakhir pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Dairi yang bersedia mengisi kuesioner penelitian. Berdasarkan hasil pengolahan data yang disajikan pada Tabel 1, dari total 52 responden, sebagian besar berjenis kelamin pria yaitu sebanyak 31 orang (60%), sedangkan responden berjenis kelamin wanita berjumlah 21 orang (40%). Hal ini menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini didominasi oleh pegawai pria. Ditinjau dari aspek usia, mayoritas responden berada pada rentang usia 25–35 tahun, yaitu sebanyak 25 orang (48%). Selanjutnya, responden dengan usia di atas 35 tahun berjumlah 16 orang (31%), sedangkan responden berusia 17–25 tahun sebanyak 11 orang (21%). Kondisi ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada pada usia produktif yang aktif dalam dunia kerja. Berdasarkan tingkat pendidikan terakhir, responden dengan pendidikan S1 mendominasi dengan jumlah 19 orang (36%), diikuti oleh pendidikan D3 sebanyak 16 orang (31%), pendidikan SMA sebanyak 11 orang (21%), dan pendidikan S2 sebanyak 6 orang (12%). Data tersebut mengindikasikan bahwa mayoritas pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Dairi memiliki latar belakang pendidikan yang cukup baik, yang diharapkan dapat mendukung kinerja dan pemahaman terhadap tugas serta tanggung jawab pekerjaan.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Keterampilan

No. Item	R _{hitung}	R _{tabel}	Keterangan
Keterampilan 1	0,476	0,279	Valid
Keterampilan 2	0,460	0,279	Valid
Keterampilan 3	0,476	0,279	Valid
Keterampilan 4	0,460	0,279	Valid
Keterampilan 5	0,472	0,279	Valid
Keterampilan 6	0,473	0,279	Valid
Keterampilan 7	0,461	0,279	Valid
Keterampilan 8	0,460	0,279	Valid

Sumber: Hasil Olah Data SPSS, 2024

Tabel 2 memperlihatkan bahwasanya ketika nilai $r_{hitung} > 0,279$ r_{tabel} maknanya suatu pernyataan tersebut valid. Terlihat bahwa seluruh nilai $r_{hitung} > 0,279$ r_{tabel} . Kesimpulannya, keseluruhan pernyataan pada variabel keterampilan dalam penelitian ini termasuk valid.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Pengalaman

No. Item	R _{hitung}	R _{tabel}	Keterangan
Pengalaman 1	0,463	0,279	Valid
Pengalaman 2	0,466	0,279	Valid
Pengalaman 3	0,472	0,279	Valid
Pengalaman 4	0,471	0,279	Valid
Pengalaman 5	0,477	0,279	Valid
Pengalaman 6	0,463	0,279	Valid

Sumber: Hasil Olah Data SPSS, 2024

Tabel 3 memperlihatkan bahwasanya ketika nilai $r_{hitung} > 0,279$ (r_{tabel}) maknanya suatu pernyataan tersebut valid. Terlihat bahwa seluruh nilai $r_{hitung} > 0,279$ (r_{tabel}). Kesimpulannya, keseluruhan pernyataan pada variabel pengalaman dalam penelitian ini termasuk valid.

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Kemampuan Pegawai

No. Item	R _{hitung}	R _{tabel}	Keterangan
Kemampuan Pegawai 1	0,446	0,279	Valid
Kemampuan Pegawai 2	0,510	0,279	Valid
Kemampuan Pegawai 3	0,495	0,279	Valid
Kemampuan Pegawai 4	0,429	0,279	Valid
Kemampuan Pegawai 5	0,465	0,279	Valid
Kemampuan Pegawai 6	0,436	0,279	Valid

Sumber: Hasil Olah Data SPSS, 2024

Tabel 4 memperlihatkan bahwasanya ketika nilai $r_{hitung} > 0,279$ (r_{tabel}) maknanya suatu pernyataan tersebut valid. Terlihat bahwa seluruh nilai $r_{hitung} > 0,279$ (r_{tabel}). Kesimpulannya, keseluruhan pernyataan pada variabel Kemampuan Pegawai dalam penelitian ini termasuk valid.

Tabel 5. Hasil Uji Validitas Y (Pengujian Kendaraan Bermotor)

No. Item	R _{hitung}	R _{tabel}	Keterangan
Pengujian kendaraan bermotor 1	0,489	0,279	Valid
Pengujian kendaraan bermotor 2	0,450	0,279	Valid
Pengujian kendaraan bermotor 3	0,401	0,279	Valid
Pengujian kendaraan bermotor 4	0,470	0,279	Valid
Pengujian kendaraan bermotor 5	0,545	0,279	Valid
Pengujian kendaraan bermotor 6	0,517	0,279	Valid
Pengujian kendaraan bermotor 7	0,527	0,279	Valid
Pengujian kendaraan bermotor 8	0,458	0,279	Valid

Sumber: Hasil Olah Data SPSS, 2024

Tabel 5 memperlihatkan bahwasanya ketika nilai $r_{hitung} > 0,279$ (r_{tabel}) maknanya suatu pernyataan tersebut valid. Terlihat bahwa seluruh nilai $r_{hitung} > 0,279$ (r_{tabel}). Kesimpulannya, keseluruhan pernyataan pada variabel pengujian kendaraan bermotor dalam penelitian ini termasuk valid.

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach's alpha	N of item	Hasil
1	Keterampilan	0,713	8	Reliabel
2	Pengalaman	0,697	6	Reliabel
3	Kemampuan Pegawai	0,894	6	Reliabel
4	Pengujian Kendaraan Bermotor	0,715	8	Reliabel

Sumber: Hasil Olah Data SPSS, 2024

Tabel 6 memperlihatkan bahwasanya ketika nilai cronbach's alpha $> 0,52$ maknanya kuesioner penelitian termasuk reliabel. Keseluruhan nilai cronbach's alpha dari 4 variabel penelitian di tabel melebihi 0,52. Kesimpulannya, kuesioner dalam penelitian ini bersifat reliabel.

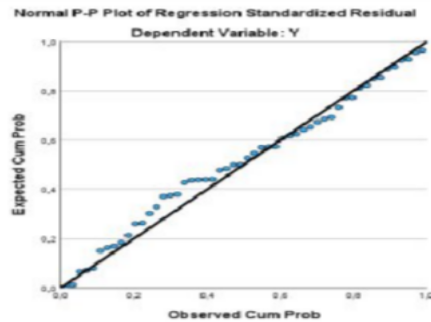
Uji Asumsi Klasik

Tabel 7. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		52
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3,33338011
Most Extreme Differences	Absolute	.073
	Positive	.068
	Negative	-.073
Test Statistic		.073
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

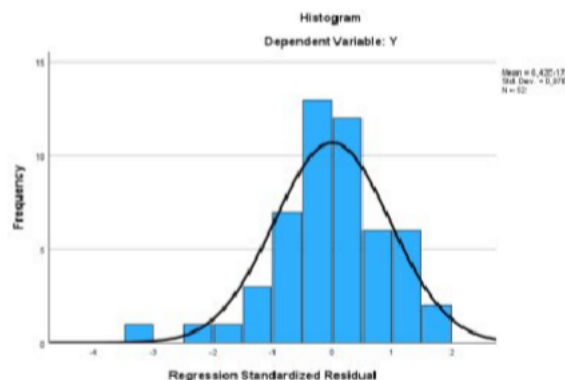
Sumber: Hasil Olah Data, 2024

Tabel 7 terlihat nilai probabilitas p atau Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,073. Nilai probabilitas $0,200 > 0,05$ (nilai sig). Maknanya, data berdistribusi normal. Hasil pengolahan data melalui SPSS di dapat hasil uji normalitas dengan Normal Probability Plot menjadi:



Gambar 2. Uji Normalitas Normal Probability Plot

Hasil pengolahan data dengan bantuan program SPSS di dapat hasil uji normalitas dengan Histogram sebagai berikut:



Gambar 3. Uji Normalitas – Histogram

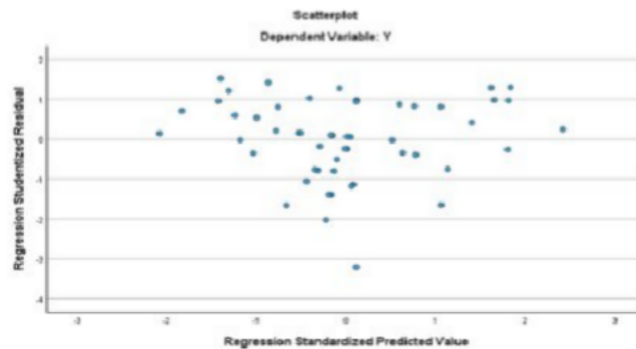
Uji normalitas melalui pendekatan normal probability plot terlihat di Gambar 1, sementara uji normalitas melalui pendekatan histogram terlihat di Gambar 2. Data diyakini terdistribusi normal dikarenakan Gambar 1 memperlihatkan sejumlah titik yang tersebar di sekitar garis diagonal dan Gambar 2 memperlihatkan kurva normal, yakni kurva di tengah yang berbentuk lonceng.

Tabel 7. Uji Multikolinearitas

<i>Coefficients^a</i>			
<i>Model</i>		<i>Collinearity Statistics</i>	
		<i>Tolerance</i>	<i>VIF</i>
1	(Constant)		
	Keterampilan	0,902	1,108
	Pengalaman	0,903	1,108
	Kemampuan	0,998	1,002
	Pegawai		
<i>a. Dependent Variable: Pengujian Kendaraan Bermotor</i>			

Terlihat nilai Tolerance tidak $< 0,1$ dan nilai VIF < 10 di Tabel 4.14, maknanya tidak terdapat korelasi antar variabel bebas. Kesimpulannya, tidak terdapat

multikolinieritas dalam model regresi tersebut.



Gambar 4. Hasil Uji Heterokedastisitas

Heteroskedastisitas umumnya tidak terdapat dalam model regresi yang baik. Untuk mengetahui apakah terdapat heteroskedastisitas dalam model regresi, alhasil memakai grafik scatterplot. Heteroskedastisitas terlihat dari pola spesifik dalam grafik. Terlihat jelas dari Gambar 3 bahwasanya titik-titik tersebut tersebar secara acak di atas ataupun di bawah 0 pada sumbu Y. Kesimpulannya, model regresi dalam penelitian ini tidak memperlihatkan heteroskedastisitas. Dalam analisis grafik plots mempunyai kekurangan yang cukup signifikan. Alhasil supaya keakuratan hasil terjamin akurat, dibutuhkan uji statistik. Ujinya ialah uji Glejser melalui regresi nilai absolute residual dengan variabel bebasnya. Nilai Sig diperbandingkan dengan 0,05.

Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 8. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,794	4,950		0,362	0,718
	Keterampilan	0,206	0,97	0,204	2,111	0,039
	Pengalaman	0,540	0,086	0,608	6,288	0,000
	Kemampuan Pegawai	0,158	0,069	0,216	2,279	0,026
a. Dependent Variable: Pengujian Kendaraan Bermotor						

Tabel 8 memperlihatkan persamaan regresi linear bergandanya menjadi:

$$Y = 1,794 + 0,0206X_1 + 0,540X_2 + 0,158X_3$$

Dapat kita ketahui rincian nilai konstanta sebesar 1,794 memperlihatkan bahwasanya variabel keterampilan, pengalaman dan kemampuan pegawai jika nilainya 1,794 maka tingkat pengujian kendaraan bermotor adalah sebesar 1,794 disertai asumsi variabel lainnya konstan. Nilai koefisien keterampilan sebesar 0,0206 dengan nilai positif. Maknanya, tiap peningkatan keterampilan sebesar 1 kali maka pengujian kendaraan bermotor akan naik sebesar 0,0206 disertai asumsi variabel lainnya konstan. Nilai koefisien pengalaman sebesar 0,540 dengan nilai positif. Maknanya, tiap peningkatan pengalaman sebesar 1 kali maka pengujian kendaraan bermotor akan naik sebesar 0,540 dengan asumsi variabel lain konstan. Nilai koefisien kemampuan pegawai sebesar 0,158 dengan nilai positif. Maknanya, tiap peningkatan kemampuan pegawai sebesar 1 kali maka pengujian kendaraan bermotor akan naik sebesar 0,158 disertai asumsi variabel lainnya konstan.

Pengujian Hipotesis

Tujuan dari uji ini yakni guna mengetahui tingkat signifikansi pengaruh tiap variabel bebas terhadap variabel terikat. Nilai koefisien regresi beserta nilai statistik t untuk uji pengaruh secara parsial disajikan di tabel 9. Nilai ttabel sebagai pembanding dari thitung didapat melalui melihat nilai degree of freedom (df) atau derajat kebebasan (dk) secara vertikal beserta nilai batas kemaknaan menurut hipotesis dua arah (two tailed) secara horizontal. Dimana dalam menetapkan keduanya memakai rumus (N-K), yaitu jumlah sampel (N) dikurangi dengan total variabel di dalam penelitian ini (K) (52-4) dengan signifikansi 0,05. Sehingga didapatkan tabel senilai 2,003 Hasil pengolahan data melalui program SPSS di dapat hasil uji Hipotesis melalui Uji-t menjadi:

Tabel 9. Uji T

		Coefficients ^a			T	Sig
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,794	4,950		0,362	0,718
	Keterampilan	0,206	0,097	0,204	2,111	0,039
	Pengalaman	0,540	0,086	0,608	6,288	0,000
	Kemampuan Pegawai	0,158	0,069	0,219	2,279	0,026
a. Dependent Variable: Pengujian Kendaraan Bermotor						
Sumber: Hasil Olah Data SPSS, 2024						

Table 9 dapat di peroleh hasil bahwa terlihat nilai koefisien dari keterampilan ialah 0,206 yang nilainya positif. Maknanya, pengujian kendaraan bermotor diberi pengaruh positif oleh keterampilan. Terlihat nilai Sig dari variabel keterampilan ialah 0,039 < 0,05 dan nilai thitung 2,111 > nilai ttabel 2,003 alhasil H₀ "ditolak" dan H_a "diterima". Kesimpulannya, pengujian kendaraan bermotor diberi pengaruh positif sekaligus signifikan oleh keterampilan. Kemudian, terlihat nilai koefisien dari pengalaman ialah 0,540 yang nilainya positif. Maknanya, pengujian kendaraan bermotor diberi pengaruh positif oleh pengalaman. Terlihat nilai Sig dari variabel konflik kerja ialah 0,000 < 0,05 dan nilai thitung 6,288 > nilai ttabel 2,003 alhasil H₀

“ditolak” dan H_a “diterima”. Kesimpulannya, pengujian kendaraan bermotor diberi pengaruh positif sekaligus signifikan oleh pengalaman. Dan terakhir terlihat nilai koefisien dari kemampuan pegawai ialah 0,158 yang nilainya positif. Maknanya, pengujian kendaraan bermotor diberi pengaruh positif oleh kemampuan pegawai. Terlihat nilai Sig dari variabel kemampuan pegawai ialah $0,026 < 0,05$ dan nilai thitung $2,279 >$ nilai ttabel 2,003 alhasil H_0 “ditolak” dan H_a “diterima”. Kesimpulannya, pengujian kendaraan bermotor diberi pengaruh positif sekaligus signifikan oleh kemampuan pegawai melalui SPSS.

Tabel 10. Uji F

	Model	Sum of squares	Df	Mean Square	F	Sig
1	Regression	762,707	3	254,236	18,610	.000
	Residual	765,026	48	13,661		
	Total	1527,733	51			

Sumber: Hasil Olah Data SPSS, 2024

Tabel 10 memperlihatkan nilai Fhitung $18,610 >$ Ftabel 1,67 beserta nilai Sig adalah $0,000 < 0,05$ alhasil pengujian kendaraan bermotor diberi pengaruh signifikan oleh keterampilan, pengalaman beserta kemampuan pegawai secara simultan.

Tabel 11. Koefisien Determinasi

<i>Model Summary^b</i>				
<i>Model</i>	<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
1	,707 ^a	,499	,472	3,696

Sumber: Hasil Olah Data SPSS, 2024

Tabel 11 memperlihatkan nilai R^2 ialah 2,80. Dari nilai tersebut keterampilan, pengalaman, dan kinerja pegawai bisa memberi pengaruh pada pengujian kendaraan bermotor sebesar 47,2% sisanya sebesar 52,8% diuraikan oleh faktor ataupun variabel lainnya.

Pembahasan

Berdasarkan hasil uji-t, variabel keterampilan (X_1) memperoleh nilai signifikansi sebesar 0,039 yang lebih kecil dari 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa keterampilan memiliki pengaruh yang signifikan dan hubungan yang positif terhadap pengujian kendaraan bermotor pada Dinas Perhubungan Kabupaten Dairi. Artinya, semakin baik keterampilan yang dimiliki oleh pegawai, maka semakin optimal pula pelaksanaan pengujian kendaraan bermotor. Keterampilan pegawai berperan penting karena proses pengujian kendaraan bermotor menuntut ketelitian, kecepatan, serta penguasaan teknis terhadap alat dan prosedur pengujian. Pegawai yang memiliki keterampilan yang baik cenderung mampu melaksanakan tugas secara tepat, meminimalkan kesalahan, serta meningkatkan kualitas hasil pengujian.

Selanjutnya, hasil uji-t pada variabel pengalaman (X_2) menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Temuan ini menegaskan bahwa pengalaman kerja memiliki pengaruh yang signifikan dan berkorelasi positif terhadap pengujian kendaraan bermotor pada Dinas Perhubungan Kabupaten

Dairi. Pengalaman kerja memberikan kontribusi besar dalam meningkatkan ketepatan pengambilan keputusan serta kemampuan pegawai dalam menghadapi berbagai kondisi kendaraan yang diuji. Pegawai yang memiliki pengalaman lebih lama umumnya telah terbiasa dengan berbagai permasalahan teknis di lapangan, sehingga mampu bekerja lebih efisien dan profesional dalam menjalankan proses pengujian kendaraan bermotor.

Hasil uji-t pada variabel kemampuan pegawai (X3) juga menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,026 yang lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti kemampuan pegawai memiliki pengaruh yang signifikan dan hubungan positif terhadap pengujian kendaraan bermotor pada Dinas Perhubungan Kabupaten Dairi. Kemampuan pegawai mencakup pengetahuan, kecakapan, serta kapasitas individu dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Pegawai dengan kemampuan yang baik akan lebih mudah memahami standar operasional prosedur, menguasai regulasi yang berlaku, serta mampu menerapkan keahlian tersebut dalam praktik pengujian kendaraan bermotor secara maksimal.

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi (R-Square), diperoleh nilai sebesar 0,472. Nilai ini menunjukkan bahwa keterampilan, pengalaman, dan kemampuan pegawai secara bersama-sama memberikan pengaruh sebesar 47,2% terhadap pengujian kendaraan bermotor pada Dinas Perhubungan Kabupaten Dairi. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel tersebut memiliki kontribusi yang cukup besar dalam menentukan kualitas dan efektivitas pelaksanaan pengujian kendaraan bermotor. Sementara itu, sisanya sebesar 52,8% dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel penelitian ini, seperti fasilitas kerja, teknologi peralatan pengujian, sistem manajemen, pengawasan, serta faktor lingkungan kerja yang juga berpotensi memengaruhi kinerja pengujian kendaraan bermotor

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis, keterampilan, pengalaman, dan kemampuan pegawai terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap pengujian kendaraan bermotor, baik secara parsial maupun simultan. Secara parsial, keterampilan menunjukkan koefisien positif sebesar 0,206 dengan nilai signifikansi $0,039 < 0,05$ dan thitung $2,111 > t_{tabel} 2,003$, sehingga berpengaruh signifikan terhadap pengujian kendaraan bermotor. Pengalaman memiliki pengaruh paling kuat dengan koefisien 0,540, nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, dan thitung $6,288 > t_{tabel} 2,003$, yang menandakan pengaruh positif dan signifikan. Selanjutnya, kemampuan pegawai juga berpengaruh positif dan signifikan dengan koefisien 0,158, nilai signifikansi $0,026 < 0,05$, serta thitung $2,279 > t_{tabel} 2,003$. Secara simultan, ketiga variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap pengujian kendaraan bermotor, ditunjukkan oleh nilai Fhitung $18,610 > F_{tabel} 2,764$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,472 menunjukkan bahwa keterampilan, pengalaman, dan kemampuan pegawai mampu menjelaskan 47,2% variasi pengujian kendaraan bermotor, sedangkan sisanya sebesar 52,8% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, A. R. et al. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Di Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*. 3(2).
- Asrori, S. (2020). *Psikologi Pendidikan Pendekatan Multidisipliner*. Purwokerto: CV.Pena Persada.
- Dessler, G. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Handoko, T. H. (2017). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia* Edisi kedua. Yogyakarta: BPFE.
- Hasibuan, M.S.P. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Kiki, Y., & Sari, D. (2019). *Analisis Kualitas Pengawasan Uji Berkala Oleh Dinas Perhubungan Kota Batam Terhadap Angkutan Kota (Studi Kasus Dinas Perhubungan Kota Batam)*. Skripsi.
- Mulyadi. (2014). *Akuntansi Biaya*, Yogyakarta: Penerbit Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN
- Nanda Erlambang. (2020). Measuring the Level of Discipline of Bureaucrats in Palu City. *International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding*, 7(10), 79-86.
- Noviana, N., & Noor, M. (2021). Implementasi Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Dalam Pemenuhan Persyaratan Teknis di Dinas Perhubungan Kota Semarang. *Public Service and Governance Journal*, 2(02)
- Nur, Muhammad, et al. (2022). Kinerja Pegawai Dalam Layanan Pengujian Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Sidenreng Rappang. *PRAJA: Jurnal Ilmiah Pemerintahan*, 10(2)
- Nurjan, Syarifan. (2020). *Analisis Teoritik Prokrastinasi Akademik Mahasiswa*.
- Padiyulloh, N. P. M. 2023. *Pengaruh Kompetensi Teknis Penguji Terhadap Kualitas Layanan Pengujian Kendaraan Bermotor di Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor Cilincing*. Diss. Politeknik STIA LAN Jakarta.
- Putra, T. M. (2019:70). *Pelayanan Publik Dan Ketahanan Nasional*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Ratna, I. S. (2017). *Pengaruh Pemberdayaan Pegawai Dan Pengalaman Kerja Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai UPT Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) Kabupaten Jombang*. Diss. STIE PGRI Dewantara Jombang.
- Ratu, R. M., Lengkong, V.P.K. & Uhing, Y. (2018). Pengaruh pengalaman kerja dan tingkat pendidikan terhadap kinerja pegawai pada dinas lingkungan hidup kota Manado. *Jurnal Emba: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(1).

-
- Robert, L. & Kanz, M. (2017). *Keterampilan Berpikir Kritis*. Dalam Rafiie Rusmiati (2010) yang berjudul “Analisis Kinerja Pegawai Pada Balai Pengujian Laik Jalan dan Sertifikasi Kendaraan Bermotor di Kabupaten Bekasi.
- Sudaryo, dkk. (2018) *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: ANDI
- Sudaryo, Y., dkk. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Kompensasi Tidak Langsung dan Lingkungan Kerja Fisik*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Sugiyono. (2019). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Toffa, A. F. (2018). *Pengaruh Kinerja Pegawai, Pelayanan Pegawai Dalam Melakukan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) Pada Dinas Perhubungan Kota Surakarta*, IPDN Jatinangor).