

KUALITAS PELAYANAN UJI KENDARAAN BERMOTOR MELALUI

***DRIVE THRUE* DI KABUPATEN SIDOARJO**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu
Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas
Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**



Oleh :

RAMADHA DWIE KURNIAWAN

1541010115

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

2021

**KUALITAS PELAYANAN UJI KENDARAAN BERMOTOR MELALUI
DRIVE THRU DI KABUPATEN SIDOARJO**

Disusun Oleh :

RAMADHA DWIE KURNIAWAN

1541010115

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,


Pembimbing


Drs. Ananta Prathama, M.Si

NIP. 196004131990031001

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**


Dr. Drs. Ec. Gendut Sukarno, MS, CHRA

NIP. 195907011987031001

LEMBAR PENGESAHAN

KUALITAS PELAYANAN UJI KENDARAAN BERMOTOR MELALUI *DRIVE THRU* DI KABUPATEN SIDOARJO

Disusun Oleh :


RAMADHA DWIE KURNIAWAN

1541010115

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur


Telah direvisi dan disahkan pada tanggal : 26 Januari 2021

PEMBIMBING


Drs. Ananta Prathama, M.Si
NIP. 19670461994032001

TIM PENGUJI

1. KETUA


Drs. Ananta Prathama, M.Si
NIP. 19670461994032001


2. SEKRETARIS


Dr. Diana Hertati, M.Si
NIP. 196601031989032001

3. ANGGOTA


Arimurti Kriswibowo, S.I.P., M.Si
NPT. 1711980722004

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur


Dr. Drs. Ec. Gendut Sukarno, MS, CHRA
NIP. 195907011987031001

LEMBAR REVISI

**KUALITAS PELAYANAN UJI KENDARAAN BERMOTOR MELALUI
DRIVE THRUE DI KABUPATEN SIDOARJO**

Disusun Oleh :

RAMADHA DWIE KURNIAWAN
1541010115

**Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran Jawa Timur**

Telah direvisi dan disahkan pada Tanggal : 28 Januari 2021

Dosen Penguji 1



Drs. Ananta Prathama, M.Si
NIP. 1960041311990031001

Dosen Penguji 2



Arimurti Kriswibowo, S.I.P, M.SI
NPT. 1711980722004

Dosen Penguji 3



Dr. Diana Hertati, M.Si
NIP. 19660103 198903 2 001

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Proposal penelitian yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Uji Kendaraan Bermotor Melalui *Drive Thru* di Kabupaten Sidoarjo”**

Proposal penelitian ini disusun sesuai dengan aturan dan kurikulum yang berlaku pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, yang digunakan sebagai salah satu syarat Lulus. Penulis menyadari bahwa di dalam penyusunan Proposal ini banyak terdapat kekurangan.

Selanjutnya peneliti menyadari bahwa dalam penyelesaian Proposal ini tidak lepas dari adanya arahan dan bimbingan dari Drs. Ananta Prathama, M.Si yang dengan segala perhatian dan kesabarannya rela meluangkan waktu untuk penulis. Terima kasih yang tak terhingga penulis sampaikan. Pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan banyak terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Proposal Penelitian ini, diantaranya :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
2. Bapak Dr. Drs. Ec. Gendut Sukarno, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN “Veteran” Jawa Timur

3. Ibu Dr. Ertien Rining N., M.Si selaku Koordinator Program Studi Ilmu Administrasi Publik, FISIP, UPN “Veteran” Jawa Timur
4. Bapak Drs. Ananta Prathama M.Si selaku dosen pembimbing yang telah sabar dan pengertian dalam membimbing penulis.
5. Segenap staf Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo.
6. Kedua Orang Tua, Keluarga, dan kerabat penulis yang senantiasa mengiringi langkah penulis dengan segenap dukungan dan doa
7. Teman-teman Jurusan Ilmu Administrasi Publik angkatan 2015

Surabaya, 15 April 2020

Peneliti

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN UTAMA	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR REVISI	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
ABSTRAKSI	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A.Latar Belakang	1
B.Rumusan Masalah	10
C.Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian.....	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	12
A. Penelitian Terdahulu	12
B. landasan Teori	17
1.Kualitas	17
1.1 Definisi Kualitas	17
1.2 Definisi Pelayanan	20
1.3 Definisi Kualitas Pelayanan.....	21
1.4 Dimensi Kualitas Pelayanan	22
2.Konsep Kualitas Pelayanan	24
2.1 Definisi pelanggan	24

2.2 Definisi kepuasan.....	25
2.3 Definisi Kepuasan pelanggan	26
3.Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas.....	27
3.1 Faktor Kemampuan Administrasi	28
3.2Faktor Koordinasi Organisasi	29
3.3 Faktor Sarana dan Prasarana.....	31
C.Kerangka Berfikir	33
BAB III METODE PENELITIAN	34
A.Jenis Penelitian	34
B.Lokasi Penelitian	35
C.Fokus Penelitian.....	36
D.Informan dan Teknik Penarikan Informan	37
E.Teknik Pengumpulan Data.....	38
F.Teknik Analisis Data.....	40
G.Keabsahan Data	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	47
A.Gambaran Objek Penelitian.....	47
1.Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	47
B.Hasil Penelitian.....	52
1.Prosedur Pelayanan	53
2.Waktu Penyelesaian	58
3.Biaya Pelayanan	60
4.Produk Pelayanan.....	63
5.Sarana dan Prasarana	66
6.Kompetensi Petugas Pelayanan	73
C.Pembahasan	75

BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	82
	A. Kesimpulan.....	82
	B. Saran- Saran.....	83
	DAFTAR PUSTAKA	84

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Rekapitulasi Kendaraan Lulus Uji	7
Tabel 4.1	Berdasarkan Status Pegawai.....	50
Tabel 4.2	Komposisi Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	50
Tabel 4.3	Komposisi Berdasarkan Golongan/Pangkat	51
Tabel 4.4	PERDA Kabupaten Sidoarjo no. 13 Tahun 2019	52
Tabel 4.5	Data Penggunaan Uji Kir <i>Drive Thru</i> UPTD	65
Tabel 4.6	Alat Uji KIR Kendaraan Bermotor <i>Drive Thru</i>	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Berfikir	33
Gambar 4.1	Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo	47
Gambar 4.2	Struktur Organisasi UPT Pengujian Kendaraan	49
Gambar 4.3	SOP pengujian kendaraan bermotor SDA <i>Drive Thru</i>	54
Gambar 4.4	Biaya Pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor	61
Gambar 4.5	Produk Layanan UPTD pengujian kendaraan	63
Gambar 4.6	Sarana dan Prasarana pelayanan administrasi didalam ruangan	67
Gambar 4.7	Sarana dan prasarana Alat Uji KIR kendaraan bermotor	69
Gambar 4.8	Kompetensi Petugas Pelayanan	73

ABSTRAK

RAMADHA DWIE KURNIAWAN, KUALITAS PELAYANAN UJI KENDARAAN BERMOTOR MELALUI *DRIVE THRUE* DI KABUPATEN SIDOARJO

UPTD pengujian kendaraan bermotor merupakan salah satu Lembaga penyedia jasa untuk melaksanakan Uji KIR di Kabupaten Sidoarjo. Dimana UPTD pengujian kendaraan bermotor Mewujudkan transportasi yang berkeselamatan dan jasa pelayanan uji yang handal, berbasis teknologi informasi menuju pembangunan daerah yang mandiri, sejahtera dan madahi. Memberikan Memberikan jaminan keselamatan secara teknis terhadap penggunaan kendaraan bermotor di jalan. Melestarikan lingkungan dari kemungkinan pencemaran yang diakibatkan oleh penggunaan kendaraan bermotor di jalan dan Memberikan pelayanan umum kepada masyarakat. Jenis penelitian ini ialah penelitian kualitatif deskriptif. Focus penelitian yang digunakan sesuai dengan kualitas pelayanan UPTD pengujian kendaraan bermotor. Ada 6 pedoman umum untuk kualitas pelayanan diantaranya ialah prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas pelayanan. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian yang diperoleh antara lain yakni dari tahapan prosedur pelayanan kepada masyarakat, waktu pelayanan yang di berikan Ketika melaksanakan Uji KIR kendaraan bermotor, biaya pelayanan sesuai dengan PERDA Kabupaten Sidoarjo nomor 13 tahun 2019, produk pelayanan Uji kendaraan bermotor, sarana dan prasarana yang dimiliki oleh UPTD pengujian kendaraan bermotor, dan kompetensi petugas pelayanan yang di lakukan oleh UPTD pengujian kendaraan bermotor.

Kata Kunci: Kualitas, UPTD pengujian kendaraan, Uji KIR kendaraan bermotor