

**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
UJI KELAYAKAN KENDARAAN *DRIVE THRU* DI
UNIT PELAKSANA TEKNIS PENGUJIAN
KENDARAAN BERMOTOR KABUPATEN SIDOARJO**

SKRIPSI

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



OLEH:

MUHAMMAD AKBAR PUTRA HANDOYO
NPM. 21041010152

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL BUDAYA DAN POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
SURABAYA**

2025

LEMBAR PERSETUJUAN
STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN UJI KELAYAKAN
KENDARAAN *DRIVE THRU* DI UNIT PELAKSANA TEKNIS PENGUJIAN
KENDARAAN BERMOTOR KABUPATEN SIDOARJO

Disusun Oleh:

Muhammad Akbar Putra Handoyo
NPM. 21041010152

Telah Disetujui Untuk Mengikuti Ujian Penilaian/Verifikasi Ilmiah

Menyetujui,
Pembimbing


Bayu Priambodo, S.IP, M.IP
NPT. 21119931216319

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


Dr. Catur Surotnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN
STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN UJI KELAYAKAN
KENDARAAN *DRIVE THRU* DI UNIT PELAKSANA TEKNIS PENGUJIAN
KENDARAAN BERMOTOR KABUPATEN SIDOARJO

Disusun Oleh:

Muhammad Akbar Putra Handoyo
NPM. 21041010152

Telah diuji kebenaran oleh Tim Penguji dan diterbitkan pada Jurnal Ilmiah
PUBLIK: Jurnal Ilmu Administrasi (Terakreditasi Sinta 3) Volume 14 Nomor 2
Bulan Desember 2025

PEMBIMBING


Bayu Priambodo, S.IP, M.IP
NPT. 21119931216319

Menyetujui,

TIM PENGUJI,

1. Ketua


Indira Arundinasari, S.AP, M.AP
NPT. 21219930521320

2. Sekretaris


Bayu Priambodo, S.IP, M.IP
NPT. 21119931216319

3. Anggota


Rosyidatuzzahro Anisykurlillah, S.AP, M.AP
NIP. 199303162022032008

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


Dr. Catur Surotnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR REVISI

**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN UJI KELAYAKAN
KENDARAAN *DRIVE THRU* DI UNIT PELAKSANA TEKNIS PENGUJIAN
KENDARAAN BERMOTOR KABUPATEN SIDOARJO**

Disusun Oleh:

Muhammad Akbar Putra Handoyo
NPM. 21041010152

Telah direvisi dan disahkan pada 23 Juli 2025

Menyetujui,

DOSEN PENGUJI 1

DOSEN PENGUJI 2

DOSEN PENGUJI 3



Indira Arundinasari, S.AP, M.AP
NPT. 21219930521320

Bayu Priambodo, S.IP, M.IP
NPT. 21119931216319

Rosvidatuzzahro A., S.AP, M.AP
NIP. 199303162022032008

LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Akbar Putra Handoyo
NPM : 21041010152
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Surabaya, 23 Juli 2025
Yang membuat pernyataan



Muhammad Akbar Putra Handoyo
NPM. 21041010152

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan berkat kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul ”Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Uji Kelayakan Kendaraan *Drive Thru* di Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Sidoarjo” dengan baik dan benar.

Proposal penelitian ini dirancang mengikuti pedoman yang berlaku di program studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Budaya dan Politik, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, sebagai salah satu syarat kelulusan. Penulis mengetahui bahwa proposal ini masih jauh dari kata sempurna dan mohon maaf atas segala kekurangannya.

Penulis menyadari bahwa keberhasilan penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan dan bantuan berbagai pihak. Bimbingan dan kesabaran Bapak Bayu Priambodo, S.IP, M.IP sangat berarti bagi penulis dalam menyelesaikan proposal ini. Penulis juga menyampaikan apresiasi kepada semua pihak yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk membantu, diantaranya :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
2. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN “Veteran” Jawa Timur
3. Ibu Dra. Susi Hardjati, M.AP selaku Koordinator Program Studi Ilmu Administrasi Publik, FISIP, UPN “Veteran” Jawa Timur

4. Bapak Bayu Priambodo, S.IP, M.IP selaku dosen pembimbing yang meluangkan banyak waktu dan tenaga untuk memberikan bimbingan kepada peneliti
5. Seluruh jajaran dan kepengurusan Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo
6. Dukungan dan doa yang tak henti-hentinya dari orang tua, keluarga, dan saudara sangat berarti bagi penulis dalam menyelesaikan studi ini
7. Sejawat Program Studi Administrasi Publik

Surabaya, 23 Juli 2025

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR REVISI	iii
LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	18
1.3 Tujuan Penelitian	18
1.4 Manfaat Penelitian	18
BAB II KAJIAN PUSTAKA	20
2.1 Penelitian Terdahulu.....	20
2.2 Tinjauan Pustaka	25

2.2.1 Strategi	25
2.2.2 Pelayanan Publik.....	27
2.2.3 Penyelenggaraan Pelayanan Publik	28
2.2.4 Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik	31
2.3 Konsep Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan	33
2.4 Kerangka Berpikir.....	38
BAB III METODE PENELITIAN	39
3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian	39
3.2 Lokasi Penelitian.....	40
3.3 Fokus Penelitian.....	41
3.4 Sumber Data.....	46
3.5 Teknik Pengumpulan Data	47
3.6 Teknik Penentuan Informan	50
3.7 Teknik Analisis Data	51
3.8 Keabsahan Data.....	53
BAB IV	56
HASIL DAN PEMBAHASAN	56
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	56
4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	56
4.2 Hasil Penelitian	61
4.2.1 Mengidentifikasi Determinan Kualitas Pelayanan/Jasa	61
4.2.2 Mengelola Harapan Pelanggan	65

4.2.3 Mengelola Bukti (<i>Evidence</i>) Kualitas Pelayanan Tentang Pelayanan/Jasa	69
4.2.4 Mendidik Konsumen/Pelanggan Tentang Pelayanan/Jasa	72
4.2.5 Mengembangkan Budaya Kualitas	77
4.2.6 Menciptakan <i>Automating Quality</i>	81
4.2.7 Menindaklanjuti Pelayanan/Jasa	84
4.2.8 Mengembangkan Sistem Informasi Kualitas Pelayanan.....	88
4.3 Pembahasan.....	92
4.3.1 Mengidentifikasi Determinan Kualitas Pelayanan/Jasa	92
4.3.2 Mengelola Harapan Pelanggan	95
4.3.3 Mengelola Bukti (<i>Evidence</i>) Kualitas Pelayanan/Jasa.....	97
4.3.4 Mendidik Pelanggan/Konsumen Tenteang Pelayanan/Jasa	99
4.3.5 Mengembangkan Budaya Kualitas	101
4.3.6 Menciptakan <i>Automating Quality</i>	103
4.3.7 Menindaklanjuti Pelayanan/Jasa	105
4.3.8 Mengembangkan Sistem Informasi Kualitas Pelayanan.....	107
BAB V.....	109
KESIMPULAN DAN SARAN	109
5.1 Kesimpulan	109
5.2 Saran	112
DAFTAR PUSTAKA.....	114
LAMPIRAN.....	116

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Kendaraan Wajib Uji Kir Jatim dan Sidoarjo 2024.....	7
Tabel 1. 2 Kendaraan Lulus Uji Kir Di UPT PKB Kabupaten Sidoarjo Tahun 2024	13
Tabel 1. 3 Kendaraan Tidak Lulus Uji Kir Di UPT PKB Kabupaten Sidoarjo 2024	14
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	23

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Kendaraan Bermotor di Indonesia dan Pulau Jawa 2024	4
Gambar 1. 2 Data Kecelakaan di Indonesia dan Jawa Timur 2024	6
Gambar 1. 3 Jumlah Kendaraan Yang Melakukan Uji Kir Drive Thru Di UPT PKB Kabupaten Sidoarjo 2024.....	7
Gambar 1. 4 Jumlah Kendaraan Yang Lulus dan Tidak Lulus Uji Kir Drive Thru Di UPT PKB Kabupaten Sidoarjo 2021-2024	12
Gambar 4. 1 Lokasi UPT PKB Kabupaten Sidoarjo.....	56
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi UPT PKB Sidoarjo	58
Gambar 4. 3 SOP Uji Kir Drive Thru UPT PKB Kabupaten Sidoarjo	60
Gambar 4. 4 Antrian Uji Kir Drive Thru UPT PKB Kabupaten Sidoarjo 2025 ...	63
Gambar 4. 5 Indeks Kepuasan Masyarakat 2025.....	66
Gambar 4. 6 Fasilitas Pos Pelayanan Administrasi Uji Kir Drive Thru 2025.....	70
Gambar 4. 7 Persyaratan dan Retribusi Uji Kir Drive Thru.....	74
Gambar 4. 8 Informasi Uji Kir Drive Thru Melalui Media Sosial.....	76
Gambar 4. 9 Pelatihan Pegawai Uji Kir	77
Gambar 4. 10 Pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo	78
Gambar 4. 11 Bentuk Automating Quality Berupa Aplikasi E-KIR.....	82
Gambar 4. 12 IKM Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo 2025.....	86
Gambar 4. 13 Sistem Informasi UPT PKB dan Dinas Perhubungan Kab Sidoarjo	89

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Observasi	116
Lampiran 2 Pedoman Wawancara	116
Lampiran 3 Dokumentasi Penelitian	122
Lampiran 4 Surat Izin Penelitian.....	124
Lampiran 5 Lembar Persetujuan Publikasi Ilmiah.....	125
Lampiran 6 Cek Plagiasi	126
Lampiran 7 LoA.....	127
Lampiran 8 Sertifikat Jurnal Terakreditasi Sinta 3.....	128

ABSTRAK

STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN UJI KELAYAKAN KENDARAAN *DRIVE THRU* DI UNIT PELAKSANA TEKNIS PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR KABUPATEN SIDOARJO

MUHAMMAD AKBAR PUTRA HANDOYO
21041010152

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh menurunnya jumlah pengguna layanan drive thru di UPT PKB Kabupaten Sidoarjo pada tahun 2024. Adanya antrian yang panjang karena terbatasnya jumlah loket pelayanan, tidak adanya jalur khusus untuk drive thru, tempat parkir yang kurang memadai, dan adanya praktik percaloan telah menghambat kelancaran proses pelayanan uji KIR *drive thru*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi peningkatan kualitas pelayanan uji kelayakan kendaraan bermotor melalui sistem drive thru di Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor (UPT PKB) Kabupaten Sidoarjo. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, dan menggunakan teori strategi peningkatan kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2016) yang meliputi delapan dimensi. Dimensi mengidentifikasi determinan utama kualitas pelayanan/jasa dinilai belum berjalan optimal; mengelola harapan pelanggan juga belum optimal; mengelola bukti kualitas pelayanan/jasa belum berjalan optimal. Sementara itu, mendidik pelanggan tentang pelayanan dinilai sudah berjalan optimal. Mengembangkan budaya kualitas juga sudah optimal. Menciptakan otomatisasi layanan (mengotomatisasi kualitas) dinilai berjalan optimal. Menindaklanjuti layanan juga dinilai sudah optimal. Namun, mengembangkan sistem informasi pelayanan optimal. Dapat dilihat bahwa strategi peningkatan kualitas pelayanan menurut pada Tjiptono (2016) sudah cukup optimal dengan 5 dimensi yang dinilai optimal dan 3 lainnya belum berjalan optimal.

Kata Kunci: Strategi Peningkatan Kualitas Layanan, Uji Kelayakan Kendaraan, Drive Thru

ABSTRACT

STRATEGY OF THE SIDOARJO DISTRICT TRANSPORTATION OFFICE IN IMPROVING SERVICE QUALITY THROUGH THE DRIVE THRU DRIVER'S LICENSE TEST

MUHAMMAD AKBAR PUTRA HANDOYO
21041010152

This study was motivated by the declining number of drive thru service users at UPT PKB Sidoarjo Regency in 2024. The existence of long queues due to the limited number of service counters, the absence of a special lane for drive thru, inadequate parking, and brokering practices have hampered the smooth process of drive thru KIR test services. This study aims to analyze strategies to improve the quality of motor vehicle feasibility test services through the drive thru system at the Sidoarjo Regency Motor Vehicle Testing Technical Implementation Unit (UPT PKB). This research uses a qualitative method with a descriptive approach, and uses the theory of service quality improvement strategies according to Tjiptono (2016) which includes eight dimensions. The dimension of identifying determinants of service quality is considered not running optimally; managing customer expectations is also not optimal; managing evidence of service quality is not running optimally. Meanwhile, educating customers about services is considered to be running optimally. Developing a culture of quality is also optimal. Creating service automation (automating quality) is considered to be running optimally. Following up on services is also considered optimal. Service Information System Development is running optimally. It can be seen that the strategy to improve service quality according to Tjiptono (2016) is quite optimal with 5 dimensions considered optimal and 3 other dimensions not running optimally.

Keywords: Service Quality Improvement Strategy, Vehicle Feasibility Test, Drive Thru