



**KUALITAS PELAYANAN UJI KELAYAKAN KENDARAAN
PENUMPANG DI UNIT PELAKSANA TEKNIS PENGUJIAN KENDARAAN
BERMOTOR DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN JEMBER**

SKRIPSI

Oleh

**Rizqi Tri Utami
NIM 070910201114**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2013**



**KUALITAS PELAYANAN UJI KELAYAKAN KENDARAAN PENUMPANG
DI UNIT PELAKSANA TEKNIS PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR
DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN JEMBER**

*Service Quality of Passenger Vehicles On A Technical Unit Testing Of Motor
Vehicles At Transportation Department For Jember District*

SKRIPSI

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Program Studi Administrasi Negara (S1) dan mencapai gelar Sarjana Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Oleh

**Rizqi Tri Utami
NIM 070910201114**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2013**

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Ayahanda tercinta Suharno dan Ibunda Suparmi, yang tak pernah lelah memberikan kasih sayang dan do'a yang tulus, serta telah menjadi motivator dan inspirator terbaik;
2. Kakakku Parsitarini Khasanah dan Omar Shadily serta Niken Dyah Septiastuti, terima kasih untuk perhatian, motivasi, dan bantuan materiil selama ini;
3. Keponakanku tersayang Khanza Aisyah Putri Shadily, yang selalu menghadirkan kegembiraan;
4. Kedua dosen pembimbingku terkasih;
5. Guru-guruku sejak taman kanak-kanak sampai perguruan tinggi, yang telah memberikan ilmu dan membimbing dengan penuh kasih sayang;
6. Almamaterku Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

MOTO

Jangan pernah meremehkan kekuatan seorang manusia, karena Tuhan sedikit pun tidak pernah ¹

¹ Dhingantoro, Donny. 2011. 2. Jakarta: PT. Gramedia.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rizqi Tri Utami

NIM : 070910201114

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “**Kualitas Pelayanan Uji Kelayakan Kendaraan Penumpang Di Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Jember**” adalah benar-benar karya hasil sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi mana pun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 25 Maret 2013

Yang menyatakan,

Rizqi Tri Utami

NIM 070910201114

SKRIPSI

KUALITAS PELAYANAN UJI KELAYAKAN KENDARAAN PENUMPANG DI UNIT PELAKSANA TEKNIS PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN JEMBER

Oleh
Rizqi Tri Utami
NIM 070910201114

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Drs. Agus Suharsono, M.Si
Dosen Pembimbing Anggota : Selfi Budi Helpiastuti, S.Sos, M.Si

PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Kualitas Pelayanan Uji Kelayakan Kendaraan Penumpang di Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Jember” telah diuji dan disahkan pada:

hari, tanggal : Senin, 25 Maret 2013

tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Tim Penguji:

Ketua

Sekretaris

Dr. Sutomo, M.Si
NIP. 196503121991031003

Drs. Agus Suharsono, M.Si
NIP. 196308141989031023

Anggota Penguji:

1. Selfi Budi H., S.Sos, M.Si ()
NIP. 197003221995122001
2. Dina Suryawati, S.Sos, M.AP ()
NIP. 198009172005012001
3. M. Hadi Makmur, S.Sos, M.AP ()
NIP. 197410072000121001

Mengesahkan
Dekan,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Jember

Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA.
NIP 195207271981031003

RINGKASAN

Kualitas Pelayanan Uji Kelayakan Kendaraan Penumpang di Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Jember; Rizqi Tri Utami; 070910201114; 2013: 109 halaman; Progam Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Saat ini persoalan dalam sistem transportasi terbilang cukup kompleks. Berbagai alat transportasi disediakan untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan proses pengangkutan, salah satunya transportasi darat. Hal ini dikarenakan transportasi darat merupakan salah satu jenis transportasi yang paling banyak diburu oleh masyarakat, karena mampu menjangkau seluruh pelosok wilayah daratan. Berkaitan dengan hal tersebut, diharapkan pemerintah lebih meningkatkan pembinaan dan penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan jalan yang sesuai dengan perkembangan kehidupan rakyat. Hal ini disebabkan makin maraknya kecelakaan di jalan yang sering terjadi. Kompleksitas penyebab kecelakaan sangat tinggi. Sebagian di antaranya, jumlah kendaraan yang beredar di pasaran semakin meningkat.

Untuk mengurangi maraknya kasus kecelakaan yang terjadi, pemerintah memberlakukan uji kelayakan kendaraan yang ditetapkan dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Dimana dalam undang-undang ini dijelaskan bahwa setiap kendaraan, baik kendaraan angkutan penumpang, barang dan kendaraan khusus, wajib melakukan uji kelayakan setiap 6 (enam) bulan sekali yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan dan instansi terkait lainnya. Uji Kelayakan Kendaraan Bermotor adalah serangkaian kegiatan menguji dan/atau memeriksa bagian-bagian kendaraan bermotor, mobil bus, mobil barang, dan kendaraan khusus dalam rangka pemenuhan terhadap persyaratan teknis dan layak jalan. Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan uji kelayakan kendaraan

penumpang di Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Jember.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur dan mendeskripsikan kualitas pelayanan uji kelayakan kendaraan penumpang di Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Jember.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Sampel yang diambil berjumlah 79 responden pelanggan uji kelayakan kendaraan penumpang dengan menggunakan *accidental sampling*. Penelitian ini mengambil lokasi di Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Jember. Dan untuk pengumpulan data utama yang digunakan adalah kuisioner, sedangkan untuk studi pendahuluan digunakan teknik observasi, wawancara, dan studi kepustakaan.

Analisis data yang digunakan adalah analisis ServQual (*Service Quality*) yaitu dengan menghitung skor harapan dengan persepsi pemohon. Pengukuran tingkat kualitas pelayanan dalam model analisis ini didasarkan pada beberapa item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan. Kesenjangan antara persepsi dan harapan tersebut dilihat berdasarkan lima dimensi yaitu: Bukti Langsung (*tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Emphaty*).

Hasil penelitian yang diperoleh dari perhitungan dengan metode SrvQual diketahui bahwa kualitas pelayanan di Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor memiliki skor -3,2 yang bernilai negatif. Hasil tersebut berarti harapan pemohon lebih tinggi dibandingkan dengan realita/persepsi yang dirasakan oleh pemohon, sehingga kualitas pelayanan pada Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor dikatakan tidak memuaskan.

PRAKATA

Puji syukur ke hadirat Allah SWT, atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Uji Kelayakan Kendaraan Penumpang di Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Jember”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Keberadaan dan dedikasi banyak orang merupakan bagian penting yang turut berperan atas selesainya skripsi ini. Karenanya, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
2. Bapak Dr. Sasongko, M.Si, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
3. Ibu Dra. Inti Wasiati, MM, selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik;
4. Bapak Drs. Agus Suharsono, M.Si, selaku dosen pembimbing I dan Ibu Selfi Budi Helpiastuti, S.Sos, M.Si., selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan dukungan, saran, dan membagikan ilmunya melalui bimbingan yang diberikan dalam menyusun skripsi ini;
5. Bapak Drs. Boedijono, M.Si, selaku dosen pembimbing akademik yang turut memberikan dukungan selama penulis menjadi mahasiswa;
6. Tim penguji Bapak Dr.Sutomo, M.Si, Bapak M. Hadi Makmur, S.Sos, M.AP, dan Ibu Dina Suryawati, S.Sos, M.AP yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran guna menguji sehingga menyempurnakan skripsi ini;

7. Seluruh staf di Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Jember, yang dengan sukarela telah membantu kelancaran proses penyelesaian skripsi ini;
8. Bapak Mulyono selaku operator Program Studi Administrasi Negara dan teman seperjuangan di Administrasi Negara 2007, terkhusus untuk sahabat seperjuangan Ulfa Ayu Nindya, Ella Kartika, Ahmad Muzakky, Yohanes Nanda Setiawan, Yunita Try Jayanti, Edo Prima Sandi, Mohammad Hafiz, Irvan Kurniawan, Kalvin Edo, dan adekku Ika Febrianti serta Rully Abraham Fajari yang telah memberikan semangat;
9. Pakde Dasin dan Budhe Nuk, terima kasih untuk semua kasih sayang, dukungan, dan bimbingannya;
10. Keluarga besar Wisma Brantas 232 yang tak terlupakan, khususnya Mbak Eri Budiatina, Arbi Darmaja, Hilman Firmanto, Ramadhani Suryaningrat, Rahmadinata Syafaat, Yudi, Herdian, dan Taufan yang telah menjadi penyemangat dalam menyelesaikan skripsi ini;
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Semoga Allah SWT membalas semua budi baik yang diberikan kepada penulis selama ini. Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Amin.

Jember, Maret 2013

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PEMBIMBINGAN	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
RINGKASAN	vii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	14
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	14
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	14
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	15
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	16
2.1 Konsep Pelayanan Publik	17
2.1.1 Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor	20
2.2 Konsep Kualitas Pelayanan	22
2.2.1 Definisi Kualitas Pelayanan	22
2.2.2 Kepuasan Pelanggan.....	26
2.2.3 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).....	29
2.2.4 Model ServQual.....	30
BAB 3. METODE PENELITIAN	37

3.1 Tipe Penelitian	37
3.2 Sasaran Penelitian	38
3.3 Penentuan Populasi dan Sampel	39
3.3.1 Penentuan Populasi.....	39
3.3.2 Penentuan Sampel	40
3.4 Metode Pengumpulan Data	42
3.5 Teknik Analisis Data	44
3.6 Operasionalisasi Konsep	47
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	50
4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian	50
4.1.1 Deskripsi Lokasi Penelitian.....	50
4.1.2 Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi UPT Pengujian Kendaraan Bermotor	51
4.1.3 Visi dan Misi UPT Pengujian Kendaraan Bermotor ..	52
4.1.4 Jenis Kendaraan Wajib Uji dan Jenis Layanan UPT Pengujian Kendaraan Bermotor	53
4.1.5 Sistem Pengujian Kendaraan Bermotor di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor	63
4.1.5.1 Sistem Pengujian Kendaraan Bermotor	63
4.1.5.2 Persyaratan Teknis Pengujian	65
4.1.5.3 Petunjuk Biaya Pengujian Kendaraan	66
4.1.5.4 Mekanisme Pelayanan Uji Kelayakan.....	67
4.1.6 Susunan Organisasi UPT Kendaraan Bermotor.....	68
4.1.6.1 Keadaan Aparatur UPT PKB	71
4.2 Analisis Data	74
4.2.1 Harapan Pemohon Uji Kendaraan Terhadap Pelayanan Uji Pengujian Kendaraan Bermotor	74
4.2.2 Persepsi Pemohon Uji Kendaraan Terhadap Pelayanan Uji Pengujian Kendaraan Bermotor	88

4.3 Analisis ServQual	102
4.4 Intepretasi Hasil.....	104
BAB 5. PENUTUP	107
5.1 Kesimpulan	107
5.2 Saran.....	108
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1.1 Alur pelayanan pengujian kendaraan bermotor	9
2.1 Diagram konsep kepuasan pelanggan	28
2.2 Model kualitas jasa	33
2.3 Model kesenjangan antara harapan pelanggan dengan kualitas pelayanan	35
4.1 Alur pelayanan pengujian kendaraan bermotor	67
4.2 Bagan struktur organisasi UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Jember	71

DAFTAR TABEL

	Halaman
1.1 Rekapitulasi kendaraan lulus uji, kendaraan tidak lulus uji, dan kendaraan tidak datang pengujian selama tahun 2012	7
1.2 Daftar prioritas pelayanan publik	13
3.1 Rekapitulasi kendaraan lulus uji selama tahun 2012	39
3.2 Rekapitulasi kendaraan penumpang selama tahun 2012	41
4.1 Jenis dan sub jenis kendaraan wajib uji di Kabupaten Jember	55
4.2 Komposisi aparatur UPT Pengujian Kendaraan Bermotor berdasarkan tingkat pendidikan	72
4.3 Komposisi aparatur UPT Pengujian Kendaraan Bermotor berdasarkan uraian tugas.....	73
4.4 Komposisi aparatur UPT Pengujian Kendaraan Bermotor berdasarkan golongan pangkat	73
4.5 Deskripsi kondisi sarana prasarana menurut harapan responden	74
4.6 Deskripsi kondisi fasilitas penunjang menurut harapan responden	75
4.7 Deskripsi penampilan petugas pelayanan menurut harapan responden.....	76
4.8 Deskripsi dimensi bukti langsung (<i>tangibles</i>) menurut harapan responden	77
4.9 Deskripsi konsistensi kerja menurut harapan responden	78
4.10 Deskripsi sifat dapat dipercaya menurut harapan responden.....	79
4.11 Deskripsi dimensi kehandalan (<i>reliability</i>) menurut harapan responden.....	80
4.12 Deskripsi kesediaan petugas layanan.....	81
4.13 Deskripsi kemampuan petugas dalam memberikan informasi	81
4.14 Deskripsi dimensi daya tanggap (<i>responsiveness</i>).....	82
4.15 Deskripsi kepastian petugas pemberi layanan	83
4.16 Deskripsi penguasaan pengetahuan	84
4.17 Deskripsi dimensi jaminan (<i>assurance</i>) menurut harapan responden	85
4.18 Deskripsi akses terhadap petugas pemberi layanan.....	86

4.19	Deskripsi perhatian petugas dalam memberi layanan.....	86
4.20	Deskripsi dimensi empati (<i>empathy</i>) menurut harapan responden	87
4.21	Harapan pemohon uji kendaraan bermotor di Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan	88
4.22	Deskripsi kondisi sarana prasarana gedung menurut persepsi responden ...	89
4.23	Deskripsi kondisi fasilitas penunjang menurut persepsi responden	89
4.24	Deskripsi penampilan petugas pelayanan menurut persepsi responden	90
4.25	Deskripsi dimensi bukti langsung (<i>tangibles</i>) menurut persepsi responden	91
4.26	Deskripsi konsistensi kerja menurut persepsi responden	92
4.27	Deskripsi sifat dapat dipercaya menurut persepsi responden	93
4.28	Deskripsi dimensi kehandalan (<i>reliability</i>) menurut persepsi responden ...	94
4.29	Deskripsi kesediaan petugas layanan.....	95
4.30	Deskripsi kemampuan petugas dalam memberikan informasi	95
4.31	Deskripsi dimensi daya tanggap	96
4.32	Deskripsi kepastian petugas pemberi layanan	97
4.33	Deskripsi penguasaan pengetahuan	98
4.34	Deskripsi dimensi jaminan (<i>assurance</i>) menurut persepsi responden	99
4.35	Deskripsi akses terhadap petugas pemberi layanan.....	100
4.36	Deskripsi perhatian petugas dalam memberi layanan.....	100
4.37	Deskripsi dimensi empati (<i>empathy</i>) menurut persepsi responden.....	101
4.38	Persepsi pemohon uji kendaraan bermotor di Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan	102
4.39	Rekapitulasi perhitungan ServQual untuk kualitas pelayanan uji kelayakan kendaraan bermotor di Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor.....	103