



**ANALISA KUALITAS PELAYANAN PENGUJIAN KENDARAAN  
BERMOTOR (PKB) UPT BALAI PENGUJIAN KENDARAAN  
BERMOTOR DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN JEMBER**

**The Analysis Of The Service Quality Of Vehicle Testing UPT (Technical  
Service Unit) Of Vehicle Testing Center In The Department Of  
Transportation In The District Of Jember**

**SKRIPSI**

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

**Oleh**

**Ayu Retno Wulandari**

**070910291055**

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



**ANALISA KUALITAS PELAYANAN PENGUJIAN KENDARAAN  
BERMOTOR (PKB) UPT BALAI PENGUJIAN KENDARAAN  
BERMOTOR DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN JEMBER**

**The Analysis Of The Service Quality Of Vehicle Testing UPT (Technical  
Service Unit) Of Vehicle Testing Center In The Department Of  
Transportation In The District Of Jember**

**SKRIPSI**

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

**Oleh**

**Ayu Retno Wulandari**

**070910291055**

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

## PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Ayahandaku tersayang Agus Wahyudi dan Ibundaku tercinta Endang Retnowati, terima kasih karena telah senantiasa memanjatkan doa, memberikan dukungan, kasih sayang yang tulus hingga akhir penyelesaian pendidikan S1 ini;
2. Adik-adikku yang kusayangi Eva Retno Wulansari dan Adi Surya Wiryawan, terima kasih atas dukungan dan semoga cita-cita kalian tercapai;
3. Sahabat-sahabat yang kusayang Ayoga, Irvan, Vegi, Vinka, Rina, Ari, Hafiz, Kiki, Indra, Niko, Suryo, Ayu Terima kasih karena tidak ada hentinya untuk selalu memberikan doa, semangat, serta bantuannya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini sampai akhir;
4. Terima kasih juga ditujukan kepada Saudara-saudara, Teman-teman, Guru-guru pengajar dari Taman kanak-kanak hingga Perguruan Tinggi serta pihak-pihak lain yang telah memberikan doa, dukungan dan bantuannya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Almamaterku, TK Rosella, SDN Rogotrunan 04 Lumajang, SLTPN 4 Lumajang, SMAN 1 Lumajang dan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

## MOTO

Jangan menunggu waktu yang tepat untuk melakukan sesuatu, karena waktu tidak akan pernah tepat bagi mereka yang menunggu.

Setiap orang punya jatah gagal, habiskan jatah gagalmu ketika kamu masih muda.  
(Dahlan iskan)

Sukses tidak diukur dari posisi yang dicapai seseorang dalam hidup, tapi dari kesulitan yang berhasil diatasi ketika berusaha meraih.

---

<http://tourworldinfo.blogspot.com/2011/09/kata-kata-bijak-kumpulan-kata-bijak.html>

\*\*\*) Dahlan Iskan

Booker T. Washington dalam prastiowati, Ida, 2009. *700 motivasi dahsyat pengguncang dunia*. Yogyakarta: Pustaka Grahatama

## **PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ayu Retno Wulandari

NIM : 070910291055

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “Analisa Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Jember” adalah benar-benar hasil karya 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, 9 November 2012

Yang menyatakan,

Ayu Retno Wulandari  
NIM 070910291055

**PEMBIMBINGAN**

**SKRIPSI**

**ANALISA KUALITAS PELAYANAN PENGUJIAN KENDARAAN  
BERMOTOR (PKB) UPT BALAI PENGUJIAN KENDARAAN  
BERMOTOR DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN JEMBER**

Oleh

Ayu Retno Wulandari  
NIM 070910291055

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Drs. Agus Suharsono, M.Si  
Dosen Pembimbing Anggota : Rachmat Hidayat S.Sos, MPA

## **RINGKASAN**

**Analisa Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) UPT Balai Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Jember;** Ayu Retno Wulandari, 070910291055; 2012;108 halaman; Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Dalam pelayanan umum (publik) warganegara mempunyai hak yang sama dalam memperoleh pelayanan yang berkualitas. Pelayanan yang selama ini terkesan lambat dan berbelit- belit harus diubah menjadi pelayanan yang lebih mudah untuk diperoleh masyarakat, mengingat keberadaan masyarakat saat ini sangat modern dengan berpendidikan tinggi, struktur sosial dan lingkungan yang kompleks, serta mobilitas yang sangat tinggi. Idealnya, kondisi tersebut harus diikuti dengan perkembangan kinerja birokrasi yang berkualitas yang berkaitan dengan pemenuhan kewajiban oleh Negara maupun daerah. Terdapat beberapa jenis pelayanan salah satunya adalah Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) Dinas Perhubungan Kabupaten Jember. Pengujian Kendaraan Bermotor adalah serangkaian kegiatan menguji yang memeriksa bagian-bagian kendaraan bermotor, kereta gandengan, kereta tempelan dan kendaraan khusus dalam rangka pemenuhan terhadap persyaratan teknis dan laik jalan. Selanjutnya yang dimaksud dengan Penguji Kendaraan Bermotor adalah Pegawai Negeri Sipil yang diberi tugas, tanggung jawab, wewenang, dan hak secara penuh oleh pejabat yang berwenang untuk melakukan tugas pengujian kendaraan bermotor. Memiliki Sertifikat Kompetensi dan Tanda Kualifikasi Teknis Penguji Kendaraan Bermotor.

Adapun tujuan penyelenggaraan pelayanan pengujian kendaraan bermotor (PKB) bertujuan untuk memberikan kepastian bahwa kendaraan bermotor yang dioperasikan di jalan telah memenuhi persyaratan teknis dan laik jalan serta tidak mencemari lingkungan, agar dapat terciptanya transportasi darat yang sesuai

dengan kelayakan untuk berada di jalan dan juga agar pelanggan transportasi darat merasa aman, nyaman, cepat/ lancar, dan tertib/ teratur agar mereka lebih percaya pada sarana transportasi yang digunakan.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) Dinas Perhubungan Kabupaten Jember. Menurut Zeithmal, dkk penilaian kualitas pelayanan (ServQual) publik terdiri dari: dimensi bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*). Nilai kualitas pelayanan diperoleh dari nilai persepsi pelanggan dikurangi dengan nilai harapan.

Penelitian ini dilakukan di UPT Balai Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Jember di Jln. Brawijaya No. 61 Jember. Penelitian ini dilakukan selama dua bulan sejak tanggal 1 juli – 1 September 2012. Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tipe penelitian deskriptif, responden dalam penelitian ini adalah pemohon yang sudah melakukan pengujian kendaraan bermotor di UPT Balai Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Jember. Penentuan sampel, dilakukan dengan *sampling insidental*. Teknik pengambilan data dilakukan dengan wawancara, penyebaran kuesioner dan observasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh UPT Balai Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Jember menunjukkan nilai servQual -2,8 yang dapat dikategorikan dalam kualitas pelayanan yang tidak baik.



## **PRAKATA**

Puji syukur ke hadirat Allah Swt. atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisa Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) UPT Balai Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Jember”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, Penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Hary Yuswadi, M.A, 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 Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
4. Bapak Drs. Abdul Kholiq Azhari, M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik yang turut memberikan dukungan, arahan dan nasehat selama penulis menjadi mahasiswa;
5. Bapak Drs. Agus Suharsono, M.Si selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan dukungan, bimbingan, saran, pikiran, waktu dan kesabaran dalam penyusunan skripsi ini;
6. Bapak Rachmat Hidayat S.Sos, MPA selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan dukungan, bimbingan, saran, pikiran, waktu dan kesabaran dalam penyusunan skripsi ini;
7. Segenap Dosen dan karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember yang telah memberikan ilmu dan memberikan pelayanan administrasi;

8. Bapak Hermanto, Bapak Erik, Ibu dilla, Bapak dandi dan seluruh pegawai UPT Balai Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Jember.

Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempatan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Jember, 9 November 2012

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN</b> .....	<b>v</b>
<b>PEMBIMBINGAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>RINGKASAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	18
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	18
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	19
1.3.2 Manfaat Penelitian .....	19
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>20</b>
2.1 Landasan Teori .....	20
2.2 Paradigma Pelayanan Publik .....	20
2.3 Konsep Jasa .....	22
2.4 Konsep Pelayanan Publik .....	24
2.3.1 Pelayanan Umum .....	25
2.5 Konsep Kualitas Pelayanan .....	27
2.6 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	31
2.7 Model ServQual.....	33
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN</b> .....	<b>39</b>
3.1 Tipe Penelitian .....	39

3.2	Tempat dan Waktu Penelitian.....	40
3.2.1	Tempat Penelitian .....	40
3.2.2	Waktu Penelitian.....	40
3.3	Penentuan Populasi dan Sampel .....	40
3.3.1	Penentuan Populasi.....	40
3.3.2	Penentuan Sampel.....	40
3.4	Definisi Operasional Variabel .....	43
3.5	Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.5.1	Sumber Data .....	44
3.5.2	Teknik Pengumpulan Data .....	44
3.6	Metode Analisis Data .....	47
<b>BAB 4</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>51</b>
4.1	Hasil penelitian .....	51
4.1.1	Deskripsi Lokasi Penelitian.....	52
4.1.2	Kedudukan, tugas pokok dan fungsi UPTD PKB Kabupaten Jember .....	53
4.1.3	Visi dan Misi PKB Kabupaten Jember.....	53
4.1.4	Jenis kendaraan wajib uji dan jenis layanan teknis PKB Kabupaten Jember .....	54
4.1.5	sistem pengujian kendaraan bermotor .....	72
4.1.5.1	sistem pengujian kendaraan bermotor.....	72
4.1.5.2	persyaratan teknis PKB .....	73
4.1.5.3	Petunjuk biaya PKB .....	75
4.1.5.4	Mekanisme pelayanan uji kelaiakan kendaraan Bermotor .....	76
4.1.6	Susunan Organisasi PKB Kabupaten Jember .....	86
4.2	Analisis Data.....	92
4.2.1	Harapan Pelanggan Terhadap kualitas pelayanan .....	97
4.3.1	Persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan .....	103

4.3 Analisis servqual .....	104
4.5 intepretasi Hasil .....	105
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>107</b>
5.1 Kesimpulan .....	107
5.2 Saran .....	108
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
1.1 Daftar prioritas pelayanan.....	3
1.2 Perkembangan banyaknya kendaraan berdasarkan catatan Kepolisian Resort Jember .....	6
1.3 Jumlah kecelakaan lalu lintas kabupaten jember .....	6
1.4 Jumlah kendaraan lulus uji dan tidak lulus uji .....	10
3.1 Jumlah pemohon layanan pengujian kendaraan bermotor.....	28
3.2 Urutan skor jawaban.....	43
4.1 Jenis dan sub jenis kendaraan wajib uji di Kabupaten Jember .....	50
4.2 Komposisi aparatur unit pelaksanaan teknis pengujian kendaraan berotor dinas perhubungan Kabupaten Jember .....	74
4.6 Komposisi aparatur unit pelaksana teknis pengujian kendaraan bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Jember .....	80
4.7 Skor harapan dimensi bukti langsung sarana dan prasarana (92)..... .....	81
4.8 Skor harapan aspek keterhandalan kecepatan dalam pelayanan.....	82
4.9 Skor harapan aspek daya tanggap ketanggapan petugas dalam memberikan pelayanan .....	83
4.10 Skor harapan aspek jaminan kesopanan dalam pelayanan .....	83
4.11 Skor harapan aspek jaminan pemahaman dan pengetahuan petugas .....	83
4.12 Skor deskripsi aspek jaminan menurut harapan responden .....	84
4.13 Skor harapan aspek empati perhatian petugas dalam memberikan pelayanan .....	85
4.14 Skor harapan pemohon pengujian kendaraan bermotor terhadap tingkat kepuasan atas pelayanan petugas.....	86

<b>4.15 Skor persepsi aspek bukti langsung kondisi sarana dan prasarana .....</b>	<b>87</b>
<b>4.16 Skor persepsi aspek kehandalan kecepatan dalam pelayanan .....</b>	<b>88</b>
<b>4.17 Skor persepsi aspek daya tanggap ketanggapan petugas dalam pelayanan .....</b>	<b>89</b>
<b>4.18</b>	
<b>4.19 Skor persepsi aspek jaminan kesopanan dalam pelayanan .....</b>	<b>90</b>
<b>4.20 Skor persepsi aspek empati perhatian petugas dalam memberikan pelayanan .....</b>	<b>91</b>
<b>4.21 Skor persepsi pemohon pengujian kendaraan bermotor terhadap tingkat kepuasan atas pelayanan petugas .....</b>	<b>92</b>
<b>4.22 Rekapitulasi hasil perhitungan ServQual .....</b>	<b>93</b>