



**KINERJA PELAYANAN UJI KELAYAKAN KENDARAAN BERMOTOR
(Studi kasus pada Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor di
Dinas Perhubungan Kabupaten Banyuwangi)**

***SERVICE PERFORMANCE TEST ELEGIBILITY OF MOTOR VEHICLE
(Case Study At The Technical Unit Office Of Dinas Perhubungan
Banyuwangi Regency)***

SKRIPSI

Oleh

**Hikmatul Firdausi
NIM 080910201008**

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



KINERJA PELAYANAN UJI KELAYAKAN KENDARAAN BERMOTOR
(Studi kasus pada Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor di Dinas
Perhubungan Kabupaten Banyuwangi)

*SERVICE PERFORMANCE TEST ELEGIBILITY OF MOTOR VEHICLE
(Case Study At The Technical Unit Office Of Dinas Perhubungan
Banyuwangi Regency)*

SKRIPSI

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

Oleh:

Hikmatul Firdausi
080910201008

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

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Ibundaku tercinta Maghfirotin dan Bapakku tersayang Hadi Sucipto terima kasih karena telah senantiasa memanjatkan doa, memberikan dukungan, hingga memberikan bantuan dalam proses penyelesaian skripsi ini;
2. Kakakku Moh Firdillah Sofyan, adikku Moh Aroisi Akbar dan Moh Febrian Ramdan, dan juga Alfian Ubaidillah terima kasih karena kalianlah yang selalu menjadi motivasi bagiku untuk segera menyelesaikan pendidikan S1 ini;
3. Almamaterku, TK Aisyah Banyuwangi, SDN Kepatihan 1 Banyuwangi, SLTPN 1 Sukodono, SMA 2 Lumajang dan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

MOTO

Sesuatu yang belum dikerjakan seringkali tampak mustahil,
Kita baru yakin kalau kita telah berhasil melakukannya dengan baik.

(Evelyn Undehill)

<http://ananda-7.blogspot.com/2012/08/kata-motto-skripsi.html> (diakses pada 10
Februari 2013)

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hikmatul Firdausi

NIM : 080910201008

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “Kinerja Pelayanan Uji Kelayakan Kendaraan Bermotor (Studi Kasus pada Unit Pelaksana Uji Kelayakan Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Banyuwangi)” 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, 24 Maret 2013

Yang menyatakan,

Hikmatul Firdausi
NIM 080910201008

PEMBIMBINGAN

SKRIPSI

KINERJA PELAYANAN UJI KELAYAKAN KENDARAAN BERMOTOR
(Studi kasus pada Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor di
Dinas Perhubungan Kabupaten Banyuwangi)

(SERVICE PERFORMANCE TEST ELEGIBILITY OF MOTOR VEHICLE
(Case Study At The Technical Unit Office Of Dinas Perhubungan
Banyuwangi Regency)

Oleh

Hikmatul Firdausi
NIM 080910201008

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Drs. Boedijono, M.Si
Dosen Pembimbing Anggota : Selfi Budi H. S.Sos, M.Si

PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Kinerja Pelayanan Uji Kelayakan Kendaraan Bermotor (Studi kasus pada Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Banyuwangi)” telah diuji dan disahkan pada:

Hari, tanggal : Rabu, 13 Maret 2013

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Tim Penguji Skripsi

Ketua

Sekretaris

Drs. Anwar, M.Si
NIP. 196103311989021001

Selfi Budi H. S.Sos, M.Si
NIP. 197003221995122001

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

Kinerja Pelayanan Uji Kelayakan Kendaraan Bermotor (Studi Kasus pada UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Banyuwangi)”

Hikmatul Firdausi, 080910201008; 2013; 97 halaman; Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Banyuwangi sebagai salah satu institusi pelayanan publik yang melaksanakan pelayanan mengenai uji kelayakan kendaraan atau pemastian layak jalan kepada pemilik kendaraan bermotor. Pelayanan ini sangat penting karena berkaitan dengan keselamatan pengguna kendaraan bermotor. Dalam penelitian ini, rumusan masalah yang digunakan adalah bagaimana kinerja pelayanan uji kelayakan kendaraan bermotor pada Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Banyuwangi.

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menggambarkan atau menjelaskan mengenai kinerja pelayanan uji kelayakan kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Banyuwangi.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif dengan data kuantitatif. Peneliti menggunakan empat indikator untuk mengukur kinerja yaitu efektivitas, efisiensi, keadilan dan daya tanggap. Sampel yang diambil berjumlah 94 responden pelanggan uji kelayakan kendaraan bermotor. Penelitian ini dilakukan di Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Banyuwangi pada tanggal 16 Oktober sampai dengan 16 Desember 2012. Pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, kuisioner dan dokumentasi.

Analisis data yang dilakukan oleh penulis yakni distribusi frekuensi, penyajian grafik untuk mendeskripsikan distribusi frekuensi, perhitungan modus, dan perhitungan nilai rata-rata (*mean*).

Hasil penelitian yang diperoleh, menurut pemohon uji kelayakan kendaraan bermotor tentang kinerja pelayanan uji kelayakan kendaraan bermotor memiliki nilai mean 2,45. Hasil tersebut termasuk kategori jawaban setuju yang berarti kinerja pelayanan uji kelayakan kendaraan bermotor di UPT Pengujian kendaraan bermotor dapat dikatakan baik oleh masyarakat.

PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah Swt. atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Kinerja Pelayanan Uji Kelayakan Kendaraan Bermotor (Studi Kasus di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Banyuwangi)”. 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. Dr. Sasongko, M.Si, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
3. Dra. Inti Wasiati, MM, selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
4. Drs. Boedijono, M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik sekaligus Dosen Pembimbing Utama yang sudah meluangkan waktu untuk memberikan nasehat, saran, motivasi dan bimbingan dengan penuh kesabaran selama menempuh kuliah dan penulisan skripsi;
5. Selvi Budi H. S.Sos, M.Si selaku dosen pembimbing Anggota yang telah meluangkan waktu untuk membimbing serta memberikan saran dalam menyelesaikan skripsi ini;
6. Segenap Dosen dan karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember yang telah memberikan ilmu dan memberikan pelayanan administrasi;
7. Bapak Andi, selaku Kepala Dinas perhubungan bagian darat yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor;

8. Bapak Fasriadi, selaku Kepala Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Banyuwangi yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian;
9. Bapak Basuki, Bapak Aris, Bapak yunus dan Ibu Mila selaku pegawai di Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Banyuwangi yang telah memberikan informasi, data kepada penulis untuk mendukung penulisan skripsi ini.
10. Seluruh masyarakat atau pemohon uji kelayakan kendaraan bermotor Kabupaten Banyuwangi yang telah bersedia untuk bekerjasama dalam proses penelitian.

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

Jember, 24 Maret 2013

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTO	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN PEMBIMBINGAN.....	v
HALAMAM PENGESAHAN	vi
RINGKASAN	vii
PRAKATA.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah	11
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	11
1.3.1 Tujuan Penelitian	11
1.3.2 Manfaat Penelitian	12
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Kinerja	17
2.2 Pelayanan Publik	18
2.2.1 Definisi Pelayanan	18
2.2.2 Pelayanan Publik	19
2.2.3 Prinsip Pelayanan Publik	20

2.3	Kinerja Pelayanan Publik	21
2.4	Pengukuran Kinerja Pelayanan Publik	23
2.5	Persepsi Masyarakat	26
2.6	Tinjauan Penelitian Terdahulu	27
BAB 3 METODE PENELITIAN		29
3.1	Tipe Penelitian	30
3.2	Objek Penelitian	30
3.3	Lokasi dan Waktu Penelitian	31
3.4	Penentuan Populasi dan Sampel Penelitian	31
	3.4.1 Penentuan populasi penelitian	31
	3.4.2 Penentuan Sampel penelitian	32
3.5	Definisi Operasional Variabel	35
3.6	Jenis dan Sumber Data	37
3.7	Teknik Pengumpulan Data	37
3.8	Metode Analisis Data	38
	3.8.1 Distribusi Frekuensi	40
	3.8.2 Penyajian Grafik	41
	3.8.3 Perhitungan Mean	41
	3.8.4 Perhitungan Modus	42
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN		43
4.1	Deskripsi Lokasi Penelitian	43
	4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	43
	4.1.2 Motto, visi dan misi, dan Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Banyuwangi.....	43
	4.1.2.1 Motto.....	43
	4.1.2.2 Visi dan Misi	43

4.1.2.3	Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi Unit Pelaksana Teknis Dinas Perhubungan Pengujian Kendaraan Bermotor	44
4.1.3	Jenis Kendaraan Wajib Uji dan Jenis Layanan Unit Pelaksana Teknis Dinas Perhubungan Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Banyuwangi	46
4.1.3.1	Jenis Kendaraan Wajib Uji	46
4.1.3.2	Jenis Layanan, Persyaratan dan Prosedur dari Layanan Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Banyuwangi.....	48
4.1.4	Persyaratan Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor	50
4.1.5	Petunjuk Biaya Pengujian Kendaraan Bermotor	51
4.1.6	Mekanisme Pelayanan Uji Kelayakan Kendaraan Bermotor di Unit Pelaksana Teknis Dinas Perhubungan Kabupaten Banyuwangi	52
4.1.7	Susunan Organisasi Unit Pelaksana Teknis Dinas Perhubungan Pengujian Kendaraan Bermotor	55
4.1.8	Keadaan Aparatur Unit Pelaksana Teknis Dinas Perhubungan Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Banyuwangi	60
4.2	Analisis Data.....	62
4.2.1	Analisis dengan Distribusi Frekuensi	62
4.2.2	Perhitungan Nilai Rata-rata.....	91
4.2.3	Perhitungan Modus	94
BAB 5	PENUTUP.....	96
5.1	Kesimpulan.....	96
5.2	Saran	97

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
1.1	Jumlah Kendaraan Wajib Uji Kabupaten Banyuwangi 5
1.2	Target dan Realisasi Waktu Penyelesaian Pengujian Kendaraan Bermotor 7
1.3	Daftar Biaya Dan Jumlah Beban (JBB) Pengujian Kendaraan Bermotor 10
2.1	Pergeseran Paradigma Model Pelayanan Publik..... 16
3.1	Jumlah pemohon Uji Kelayakan Kendaraan Bermotor pada UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Banyuwangi tahun 2011 31
3.2	Tingkat menetapkan proporsi pada jenis pelayanan 33
3.3	Tingkat menetapkan proporsi pada masing-masing kendaraan pada jenis pelayanan uji berkala 33
3.4	Tingkat menetapkan proporsi pada masing-masing kendaraan pada jenis pelayanan uji berkala pertama 34
3.5	Tingkat menetapkan proporsi pada masing-masing kendaraan pada jenis pelayanan kendaraan mutasi atau numpang uji masuk..... 34
3.6	Variabel penilaian kinerja pelayanan publik 36
3.7	Skala likert 3 40
3.8	Frekuensi kategori jawaban responden terhadap variabel kinerja 40
4.1.3.1	Jenis dan sub jenis kendaraan bermotor wajib uji 47
4.1.5.1	Daftar Biaya Dan Jumlah Beban (JBB) Pengujian Kendaraan Bermotor 52
4.1.8.1	Komposisi Aparatur Unit Pelaksana Teknis Dinas Perhubungan Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Banyuwangi Berdasarkan Tingkat Pendidikan..... 60
4.1.8.2	Komposisi Aparatur Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Banyuwangi Berdasarkan Uraian Tugas 61

4.1.8.3	Komposisi Aparatur Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Banyuwangi Berdasarkan Golongan Pangkat	61
4.2.1.1	Peringkat Item dalam Rekapitulasi Distribusi Frekuensi Tentang Hasil Penilaian Efisiensi Kerja Pelayanan Uji Kelayakan Kendaraan Bermotor	82
4.2.1.2	Peringkat Item Dalam Rekapitulasi Distribusi Frekuensi Tentang Hasil Penilaian Efektivitas Kerja Pelayanan Uji Kelayakan Kendaraan Bermotor	84
4.2.1.3	Peringkat Item Dalam Rekapitulasi Distribusi Frekuensi Tentang Hasil Penilaian Keadilan Kerja Pelayanan Uji Kelayakan Kendaraan Bermotor..	86
4.2.1.4	Peringkat Item Dalam Rekapitulasi Distribusi Frekuensi Tentang Hasil penilaian Daya Tanggap Kerja Pelayanan Uji Kelayakan Kendaraan Bermotor.....	89
4.2.2.1	Penilaian Rata-rata Efisiensi Kerja Pelayanan Uji Kelayakan Kendaraan Bermotor.....	91
4.2.2.2	Penilaian Rata-rata Efektivitas Kerja Pelayanan Uji Kelayakan Kendaraan Bermotor.....	92
4.2.2.3	Penilaian Rata-rata Keadilan Kerja Pelayanan Uji Kelayakan Kendaraan Bermotor.....	93
4.2.2.4	Penilaian Rata-rata Daya Tanggap Kerja Pelayanan Uji Kelayakan Kendaraan Bermotor.....	93
4.2.2.5	Mean Variabel Terhadap Dimensi Kinerja Pelayanan Publik.....	94
4.2.3.1	Penilaian Responden tentang kinerja pelayanan uji kelayakan kendaraan bermotor (Modus).....	95

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 Struktur Organisasi Desa Karang Sari Kecamatan Sukodono Kabupaten Lumajang	21
4.1.6.1 Bagan Proses Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor tahun 2011.....	50
4.1.7.1 Bagan Susunan Organisasi Unit Pelaksana Teknis Dinas Perhubungan Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Banyuwangi	55
4.2.1.1 Tanggapan Responden Tentang Waktu Yang Dibutuhkan Dalam Proses Uji Kelayakan Kendaraan Bermotor Cepat	58
4.2.1.2 Tanggapan Responden Tentang Biaya Uji Kelayakan Kendaraan Bermotor	59
4.2.1.3 Tanggapan Responden tentang kemudahan untuk menjangkau tempat uji kelayakan kendaraan bermotor	60
4.2.1.4 Tanggapan Responden tentang petugas dalam mempermudah dan memperlancar pemohon dalam prosedur uji kelayakan kendaraan bermotor	61
4.2.1.5 Tanggapan Responden tentang pemahaman prosedur uji kelayakan kendaraan bermotor	62
4.2.1.6 Tanggapan Responden tentang Petugas mampu dalam mengetahui komponen yang tidak layak pada kendaraan	63
4.2.1.7 Tanggapan Responden tentang ketepatan petugas dalam penyelesaian uji kelayakan kendaraan bermotor	63
4.2.1.8 Tanggapan Responden tentang kemampuan petugas dalam ketepatan prosedur uji kelayakan kendaraan bermotor	64
4.2.1.9 Tanggapan Responden tentang Peralatan yang digunakan petugas untuk menguji kendaraan bermotor	65

4.2.1.10	Tanggapan Responden tentang keadilan petugas dalam proses atau pelaksanaan pelayanan uji kelayakan kendaraan bermotor	66
4.2.1.11	Tanggapan Responden tentang keadilan petugas dalam biaya pelayanan uji kelayakan kendaraan bermotor	67
4.2.1.12	Tanggapan Responden tentang keadilan petugas dalam menerapkan persyaratan pelayanan uji kelayakan kendaraan.....	68
4.2.1.13	Tanggapan Responden tentang keadilan petugas dalam pemberian sanksi atau denda keterlambatan kepada pemohon	69
4.2.1.14	Tanggapan Responden tentang Ketepatan Jam Buka Pelayanan di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor.....	70
4.2.1.15	Tanggapan Responden Tentang Daya Tanggap Petugas Saat Memberikan Pelayanan Uji Kelayakan Kendaraan Bermotor.....	71
4.2.1.16	Tanggapan Responden tentang kemampuan petugas dalam memberikan informasi kepada pemohon seperti tata cara, persyaratan, dll	71
4.2.1.17	Tanggapan Responden tentang petugas sigap dalam menanggapi keluhan pemohon mengenai uji kelayakan kendaraan bermotor	72
4.2.1.18	Tanggapan Responden Tentang Ketepatan Petugas Dalam Mengatasi Masalah Pemohon Mengenai Uji Kelayakan Kendaraan Bermotor.....	73
4.2.1.19	Tanggapan Responden Tentang Kemudahan Saat Mengubungi Petugas Bila Sewaktu-Waktu Dibutuhkan.....	74
4.2.1.20	Tanggapan Responden Tentang Program Uji Kelayakan Kendaraan Bermotor Bermanfaat Bagi Pemohon	74
4.2.1.1	Grafik Batang Penilaian Efisiensi Kerja Pelayanan Uji Kelayakan Kendaraan Bermotor.....	76
4.2.1.21	Presentase Efisiensi Kerja Pelayanan Uji Kelayakan Kendaraan Bermotor.....	76
4.2.1.2	Grafik Batang Penilaian Efektivitas Kerja Pelayanan Uji Kelayakan Kendaraan Bermotor.....	78
4.2.1.22	Presentase Efektivitas Kerja Pelayanan Uji Kelayakan Kendaraan	

	Bermotor.....	78
4.2.1.3	Grafik Batang Penilaian Keadilan Kerja Pelayanan Uji Kelayakan Kendaraan Bermotor.....	80
4.2.1.23	Presentase Keadilan Kerja Pelayanan Uji Kelayakan Kendaraan Bermotor.....	80
4.2.1.4	Grafik Batang Penilaian Daya Tanggap Kerja Pelayanan Uji Kelayakan Kendaraan Bermotor.....	82
4.2.1.24	Presentase Keadilan Kerja Pelayanan Uji Kelayakan Kendaraan Bermotor.....	82