



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN UJI KELAYAKAN BERKALA
KENDARAAN BERMOTOR PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS
PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR
DINAS PERHUBUNGAN
KABUPATEN JEMBER**

*(THE ANALYSIS OF SERVICE QUALITY OF MOTOR VEHICLE
PERIODICAL STANDARDIZED INSPECTION AT THE
TECHNICAL UNIT OFFICE OF
DINAS PERHUBUNGAN
JEMBER REGENCY)*

SKRIPSI

OLEH :

INDAH HENDARTI

030910201100

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

2008



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN UJI KELAYAKAN BERKALA
KENDARAAN BERMOTOR PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS
PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR
DINAS PERHUBUNGAN
KABUPATEN JEMBER**

*(THE ANALYSIS OF SERVICE QUALITY OF MOTOR VEHICLE
PERIODICAL STANDARDIZED INSPECTION AT THE
TECHNICAL UNIT OFFICE OF
DINAS PERHUBUNGAN
JEMBER 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:

Indah Hendarti

030910201100

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

2008

SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN UJI KELAYAKAN BERKALA
KENDARAAN BERMOTOR PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS
PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR
DINAS PERHUBUNGAN
KABUPATEN JEMBER**

Oleh:

Indah Hendarti

030910201100

Pembimbing:

Dosen Pembimbing I : Dra. Inti Wasiati, MM

Dosen Pembimbing II : Dra. Hj. Anastasia Murdyastuti, M.Si

RINGKASAN

Analisis Kualitas Pelayanan Uji Kelayakan Berkala Kendaraan Bermotor pada Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Jember; Indah Hendarti, 030910201100; 2008:125 halaman; Program Studi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Kehidupan masyarakat yang semakin kompleks dan modern dengan didukung adanya pendidikan masyarakat yang semakin tinggi, adanya struktur sosial dan lingkungan kehidupan yang menuntut pemerintah untuk terus mengembangkan dan meningkatkan dalam hal ini mengenai pelayanan yang diberikan agar semakin berkualitas. Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Jember sebagai salah satu institusi pelayanan publik yang melaksanakan pelayanan mengenai uji kelayakan kendaraan / Kir atau pemastian layak jalan kepada pemilik kendaraan bermotor, harus memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga dapat mencapai kepuasan pelanggan. Apalagi pelayanan ini sangat penting karena berkaitan dengan keselamatan pengguna kendaraan bermotor. Dalam penelitian ini, rumusan masalah yang digunakan adalah bagaimana kualitas pelayanan uji kelayakan berkala kendaraan bermotor pada Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Jember

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan menganalisis Kualitas Pelayanan Uji Kelayakan Berkala Kendaraan Bermotor Pada Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Jember.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif dengan data kuantitatif. Sampel yang diambil berjumlah 80 responden pelanggan uji kelayakan kendaraan dengan menggunakan *accidental sampling*. Penelitian ini dilakukan di Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Jember pada tanggal 28 September sampai dengan 28 Nopember 2007. Pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, kuisioner, dokumentasi dan studi pustaka.

Analisis data yang dipergunakan oleh penulis yakni menggunakan 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 *ServQual* diketahui bahwa kualitas pelayanan Uji Kelayakan Kendaraan Bermotor pada Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor memiliki skor -1. Hasil tersebut termasuk gap negatif yang 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 baik.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Uji Kelayakan Berkala Kendaraan

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PEMBIMBINGAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERNYATAAN.....	vii
RINGKASAN	viii
SUMMARY	x
PRAKATA	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	14
1.3 Tujuan Penelitian	14
1.4 Manfaat Penelitian	15
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Konsepsi Dasar.....	16
2.2 Pembagian Barang dan Jasa	18
2.3 Konsep Jasa.....	20
2.4 Konsep Kualitas Pelayanan.....	22
2.5 Konsep Kepuasan Pelanggan	26
2.6 Model Service Quality	29
2.7 Teknologi Penyampaian Layanan	36

2.8 Hasil Penelitian Terdahulu.....	42
-------------------------------------	----

BAB 3 METODE PENELITIAN

3.1 Tipe Penelitian	43
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	
3.2.1 Lokasi Penelitian.....	44
3.2.2 Waktu Penelitian	44
3.3 Penentuan Populasi dan Sampel	
3.3.1 Penentuan Populasi	45
3.3.2 Penentuan Sampel	45
3.4 Sumber Data.....	46
3.5 Definisi Operasional.....	47
3.6 Metode Pengumpulan Data.....	48
3.7 Metode Analisis Data.....	49

BAB 4 HASIL DAN PENYAJIAN DATA

4.1 Hasil Penelitian	
4.1.1 Gambaran Umum Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Jember	53
4.1.2 Kedudukan, Tugas Pokok, dan Fungsi Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor Kab. Jember	54
4.1.3 Visi dan Misi Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor Kab. Jember.....	55
4.1.4 Jenis Kendaraan Wajib Uji dan Jenis Layanan Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Jember.....	56
4.1.5 Sistem, Persyaratan Teknis, Petunjuk Biaya dan Mekanisme Pelayanan Uji Kelayakan Kendaraan Bermotor	73
4.1.5.1 Sistem Pengujian Kendaraan Bermotor	73

4.1.5.2 Persyaratan Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor	74
4.1.5.3 Petunjuk Biaya pengujian Kendaraan Bermotor.....	75
4.1.5.4 Mekanisme Pelayanan Uji Kelayakan Kendaraan Bermotor di Unit Pelaksana Teknis Kabupaten Jember.....	76
4.1.6 Susunan Organisasi Unit Pelaksana Teknis Dinas Perhubungan Pengujian Kendaraan Bermotor.....	79
4.2 Keadaan Aparatur Unit Pelaksana Teknis Dinas Perhubungan Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Jember.....	91
BAB 5 HASIL DAN PEMBAHASAN	
5.1 Analisis Data	94
5.1.1 Harapan pemohon Uji Kendaraan terhadap pelayanan yang diberikan.....	94
5.1.2 Persepsi pemohon Uji Kendaraan terhadap pelayanan yang diberikan.....	106
5.1.3 Analisis SERVQUAL (Service Quality).....	117
5.2 Interpretasi Hasil Analisis Data	119
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1 Kesimpulan	123
6.2 Saran.....	124
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	