

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENGUJIAN  
KENDARAAN BERMOTOR PADA DINAS PERHUBUNGAN  
KABUPATEN KUANTAN SINGINGI**

**SKRIPSI**

*Disusun dan diajukan untuk Melengkapi dan Memenuhi  
Syarat Mencapai Gelar Sarjana Sosial  
Program Pendidikan Strata Satu  
Program Studi Administrasi Negara*



**OLEH**

**HAIKAL FIKRI**  
**NPM. 190411024**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS ISLAM KUANTAN SINGINGI  
TELUK KUANTAN  
2024**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN HASIL KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : **HAIKAL FIKRI**  
NPM : **190411024**  
Program Studi : **ADMINISTRASI NEGARA**  
Perguruan Tinggi : **Universitas Islam Kuantan**  
SingingiAlamat : **Teluk Kuantan**

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tulisan yang saya buat atau karya ilmiah yang saya hasilkan dengan judul **Analisis Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Kuantan Singingi** merupakan hasil karya saya sendiri tidak melakukan kegiatan plagiasi atau meniru hasil skripsi orang lain.

Apabila terdapat dengan secara sengaja melakukan kegiatan plagiasi atau meniru hasil skripsi orang lain, maka saya dengan senang hati bersedia dituntut sesuai dengan prosedur dan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan keaslian hasil karya ilmiah atau skripsi ini dibuat dengan sesungguhnya dan dibuat dengan keadaan sadar serta tidak ada paksaan dari pihak manapun dan siapapun.

Teluk Kuantan, Januari 2024



**HAIKAL FIKRI**

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

**Judul Penelitian** :ANALISIS PELAYANAN PENGUJIAN  
KENDARAAN BERMOTOR PADA DINAS  
PERHUBUNGAN KABUPATEN KUANTAN  
SINGINGI

**Nama Mahasiswa** : HAIKAL FIKRI  
**NPM** : 190411024

**Program Studi** : ADMINISTRASI NEGARA

**Telah Diperiksa dan Disetujui Oleh Dosen Pembimbing**

Pembimbing I



EMILIA EMHARIS, S.Sos., M.Si  
NIDN : 1002059002

Pembimbing II



SARJAN M, S.Sos., M.Si  
NIDN: 1008128002

Mengetahui

Ketua Program studi Administrasi Negara  
Universitas Islam Kuantan Singingi



EMILIA EMHARIS, S.Sos., M.Si  
NIDN: 1002059002

## **ANALISIS PELAYANAN PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR PADA DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN KUANTAN SINGINGI**

**HAIKAL FIKRI**

### **ABSTRAK**

Pelayanan publik merupakan suatu penyelesaian tugas kedinasan yang dilakukan oleh pegawai untuk mencapai suatu tujuan sesuai dengan pedoman yang telah ditentukan oleh instansi tersebut. Penelitian ini dilakukan pada bagian pelayanan pengujian kendaraan bermotor pada Dinas Perhubungan Kabupaten Kuantan Singingi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis tentang Analisis Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Kuantan Singingi. Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah jenis penelitian Kualitatif, penulis menetapkan keseluruhan populasi dijadikan sampel. Teknik yang digunakan dalam penarikan sampel yaitu teknik purposive sampling. Yang menjadi informan pada penelitian ini adalah 22 orang pegawai dan masyarakat yang ada pada Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Kuantan Singingi. Teknik Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisioner, observasi dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian di lapangan dapat dilihat bahwa pelayanan pengujian kendaraan bermotor pada Dinas Perhubungan Kabupaten Kuantan Singingi sudah berjalan dengan cukup baik.

**Kata Kunci : Analisis Pelayanan Publik**

**ANALYSIS OF MOTOR VEHICLE TESTING SERVICES AT THE  
KUANTAN SINGINGI DISTRICT TRANSPORTATION SERVICE**

**HAIKAL FIKRI**

**ABSTRACT**

*Public service is the completion of official duties carried out by employees to achieve a goal in accordance with the guidelines determined by the agency. This research was conducted at the motor vehicle testing services section at the Kuantan Singingi Regency Transportation Service. The purpose of this research is to find out and analyze the Analysis of Motor Vehicle Testing Services at the Kuantan Singingi Regency Transportation Service. The type of research used in this research is qualitative research, the author determines the entire population as a sample. The technique used in sampling is purposive sampling technique. The informants in this research were 22 employees and members of the public at the Kuantan Singingi Regency Transportation Service Office. Data collection techniques used in this research are quissioner, observation and documentation. Based on the results of field research, it can be seen that the motor vehicle testing service at the Kuantan Singingi Regency Transportation Service has been running quite well.*

**Keywords: Public Service Analysis**

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang Masalah

Pelayanan selalu menjadi sebuah pembicaraan ditengah-tengah masyarakat banyak atau sering disebut dengan isu publik. Menurut Kotler, setiap kegiatan dan juga tindakan yang ditawarkan oleh pihak yang satu kepada pihak yang lain selalu didasarkan pada hal yang tidak berwujud sehingga tidak mengakibatkan bentuk kepemilikan apapun. Semua proses produksi dapat dihubungkan satu produk fisik. Dari penjelasan itu, pengertian pelayanan bisa diartikan sebagai perilaku produsen untuk memenuhi kebutuhan konsumen demi tercapainya kepuasan.

Setiap instansi pemerintahan dibentuk untuk mencapai tujuan yaitu memberikan kepuasan bagi masyarakat, apabila tujuan yang telah ditetapkan tercapai barulah dapat dikatakan suatu keberhasilan. Agar tujuan yang telah ditetapkan tercapai maka diperlukan pelayanan yang baik dan berkualitas. Karena dari pelayanan yang baik dan berkualitas dapat membantu pemerintah mencapai tujuan tersebut. Pelayanan begitu penting bagi setiap masyarakat karena semakin berkualitas pelayanan yang diberikan maka semakin besar kepercayaan yang diberikan masyarakat kepada pemerintah yang bergerak dibidang jasa tersebut. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal satu (1) Tentang Pelayanan Publik memberikan defenisi pelayanan publik sebagai berikut: "Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka

memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Pengertian Pelayanan (customerservice) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Dalam Kamus Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (membantu apa yang diperlukan seseorang). Pelayanan dapat dikategorikan dalam tiga bentuk yaitu: layanan dengan lisan, layanan dengan tulisan, layanan dengan perbuatan. a. Layanan dengan lisan Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat (humas), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Layanan dengan tulisan Layanan dengan tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya.

Kualitas pelayanan dalam instansi pemerintahan adalah melayani konsumen sesuai dengan keinginan dan kebutuhannya, memberikan pemahaman bahwa segala sesuatu yang berkaitan dengan pemberian pelayanan sudah dinilai ketepatannya karena yang diberikan adalah kualitas sebagai upaya pemenuhan kewajiban dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Dari berbagai pendapat tentang pengertian pelayanan publik di atas maka dapat mengambil kesimpulan bahwa pengertian pelayanan publik adalah suatu kegiatan melayani yang dilaksanakan secara profesional, berkualitas, dan memiliki pelayanan secara positif yang mampu membantu memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan pemerintah.

Kualitas pelayanan sangat penting sebagai barometer dalam pemberian pelayanan dan sinkron dengan ketentuan dalam undang-undang. Pelayanan oleh instansi kepada pengguna jasa, dalam hal tersebut UPT Balai Pengajuan Kendaraan Bermotor karena kualitas pelayanan yang diberikan sangat menentukan persepsi pengguna jasa layanan uji KIR terhadap kinerja pegawai. Kepuasan pelanggan dapat menimbulkan kesan positif bagi pegawai untuk meningkatkan pelayanan menjadi lebih baik. Jika kualitas pelayanannya baik, maka dapat dikatakan bahwa kinerja pelayanan yang diberikan sudah maksimal dan tetap mengacu pada ketentuan yang berlaku.

Melalui Peraturan Pengujian Kendaraan Bermotor, terdapat dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 33 Tahun 2018 tentang pengujian tipe kendaraan bermotor yaitu dilakukan terhadap fisik kendaraan bermotor sebagai upaya memeriksa secara teknis dan melihat kondisi kendaraan baik angkutan barang maupun angkutan penumpang yang beroperasi di jalan. Uji KIR dilakukan setiap enam bulan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Pengujian kendaraan bermotor adalah salah satu pelayanan publik yang sangat berperan penting dalam kelancaran lalu lintas masyarakat ketika bepergian.

Dinas Perhubungan Kabupaten Kuantan Singingi memiliki struktur organisasi dalam mengurus pengujian kendaraan bermotor disebut juga Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) yang bertugas untuk melakukan uji kelayakan kendaraan secara berkala yang bertujuan untuk menghindari dari bahaya lalu lintas, lingkungan sekitar dan memberikan keamanan serta kenyamanan bagi penumpang. UPTD memiliki kewenangan melaksanakan kegiatan teknis secara langsung untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya pengguna jasa pengujian kendaraan. Dinas Perhubungan selaku unit pelaksana pengujian kendaraan bermotor sangat berpengaruh dalam pemberian pelayanan yang baik kepada masyarakat, khususnya kepada pemilik kendaraan bermotor jenis angkutan barang maupun angkutan penumpang. Pengujian kendaraan bermotor merupakan suatu pemeriksaan keadaan atau kondisi kendaraan yang akan melakukan pengujian, dalam hal ini sudah memenuhi persyaratan layak jalan atau tidak. Pengujian kendaraan bermotor juga dilakukan melalui prosedur yang berlaku dengan melakukan pendaftaran, pemeriksaan persyaratan administrasi dan penetapan biaya. Pemeriksaan kelengkapan berkas merupakan tanggung jawab dari Dinas Perhubungan dalam melakukan pemeriksaan kondisi fisik kendaraan agar pelanggan transportasi merasa aman dan nyaman.

Berdasarkan permasalahan diatas yang menjelaskan permasalahan mengenai belum optimalnya pelayanan kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai bagaimana analisis kualitas pelayan pengujian kendaraan bermotor pada dinas perhubungan Kabupaten Kuantan Singingi tersebut. untuk itu peneliti mengambil judul

penelitian: **“Analisis Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Kuantan Singingi”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijabarkan di atas maka rumusan masalah yang ada adalah :

**“Bagaimana Analisis Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Kuantan Singingi”?**

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan tersebut maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Analisis Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Kuantan Singingi

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Aspek Teoritis**

Menambah wawasan ilmu pengetahuan terutama mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Kuantan Singingi dan dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian sejenis di masa yang akan datang dan memberikan kontribusi dalam pengembangan.

## 1.4.2 Aspek praktis

1.4.2.1 Menambah wawasan keilmuan dalam hal yang berkaitan  
Optimalisasi pelayanan Publik

1.4.2.2 Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan yang  
baik pada Kantor Dinas Perhubungan itu sendiri khusus nya  
yang berkaitan dengan Optimalisasi pelayan Publik.

## BAB VI

### PENUTUP

#### 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan dilapangan dapat diketahui bahwa Analisis kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Kuantan Singingi sudah berjalan dengan Cukup Baik, dengan nilai keseluruhan indikator tersebut di dapatkan nilai rata-rata 3,37 berarti berada pada skala interval Cukup Baik. Serta observasi dilapangan yang menunjukkan memang sudah cukup baik pelayanan pegawai atau petugasnya dalam Analisis kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Kuantan Singingi.

#### 6.2 Saran

Berdasarkan uraian kesimpulan diatas maka penulis menyarankan beberapa hal sebagai berikut:

- 6.2.1 Dinas Perhubungan Kabupaten Kuantan Singingi sudah menunjukkan pelaksanaan kegiatan dengan Cukup Baik Namun masih perlu ditingkatkan untuk lebih baik lagi.
- 6.2.2 Sebaiknya Dinas Perhubungan Kabupaten Kuantan Singingi menambah jumlah petugas atau pegawai teknisnya dilapangan agar pekerjaan dapat terselesaikan lebih cepat.
- 6.2.3 Dinas Perhubungan Kabupaten Kuantan Singingi seharusnya menambah kelengkapan alat teknologi dalam setiap pelayanan.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

- Abidin, Said Zainal. 2012. *Kebijakan Publik*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Alex, MA., 2014. *Kamus Ilmiah Populer Internasional*. Surabaya: Alpa
- Anggara, Sahya. 2016. *Ilmu Administrasi Negara Kajian Konsep, Teori, dan Fakta dalam Upaya Menciptakan Good Governance*. Bandung: Pustaka Setia.
- Ali, Faried. 2013. *Teori dan Konsep Administrasi Dari Pemikiran Paradigmatik Menuju Redefinisi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Budiardjo Meriam, Prof., 2014. *Dasar-dasar Ilmu Politik*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Dantes, nyoman. 2012. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Dewi, Irra Chrisyanti. 2011. *Pengantar Ilmu Administrasi*. PT Prestasi Jakarta : Pustakaraya
- Dantes, nyoman. 2012. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Dewi, Irra Chrisyanti, 2011, *Pengantar Ilmu Administrasi*. PT Prestasi Jakarta, Pustakaraya
- Nugroho, Rian D., 2018. *Kebijakan Publik; Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Kadarisman, M. 2013. *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Retno Sunu Astuti, 2014. *Penguatan Governance dan Kelembagaan dalam meningkatkan daya saing bangsa*. Semarang. UNDIP
- Siagian P. Sondang. 2018. *Administrasi Pembangunan; Konsep, Dimensi, dan Strategi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono, 2013. *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung : Alfabeta.

- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistio, Eko Budi, dan Rahayu Sulistiowati. 2015. *Azas-azas Manajemen*. Bandar Lampung: CV. Anugrah Utama Raharja (AURA).
- Sutrisno, Edi. 2010, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta, Kencana Prenada Media Group.
- Terry, George. 2012. *Prinsip-Prinsip Manajemen*. Jakarta. PT. Bumi Aksara.
- Tresiana, Novita. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandar Lampung: Universitas Lampung
- Torang, Syamsir. 2014. *Organisasi dan Manajemen*. Bandung: Alfabeta.