



UNIVERSITAS NASIONAL

**KUALITAS PELAYANAN PENGUJIAN KENDARAAN
BERMOTOR DI DINAS PERHUBUNGAN KOTA CILEGON
TAHUN 2021**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik
(S.AP)

Rohma Gizsheilla Vanessi Taufani

183112351550199

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Program Studi Administrasi Publik

2022



UNIVERSITAS NASIONAL

***QUALITY OF MOTOR VEHICLE TESTING SERVICES AT THE
CILEGON CITY TRANSPORTATION SERVICE IN 2021***

SKRIPSI

*Submitted as one of the requirements for obtaining a Bachelor of Public
Administration (S.AP)*

Rohma Gizsheilla Vanessi Taufani

183112351550199

Departement of Public Administration

Faculty of Social and Political Science

2022



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

PENGESAHAN SKRIPSI


Nama : Rohma Gizsheilla Vanessi Taufani
Nomor Pokok Mahasiswa : 183112351550199
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kota Cilegon Tahun 2021
Diajukan untuk : Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

Disahkan

Jakarta, 19 September 2022

Dosen Pembimbing

Dekan


Dr. Syaipudin, M.Si



Dr. Ena Ermawati Chotim, M.Si



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU
POLITIK JAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :
Nama : Rohma Gizsheilla Vanessi Taufani
NPM : 183112351550199
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kota Cilegon Tahun 2021

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : Heru Dian Setiawan, S.T., M.Si
Penguji I : Dr. Zulmasyhur, M.Si
Penguji II : Dr. Syaipudin, M. Si

Ttd

Ttd

Ditetapkan di : Jakarta

___/24 Agustus 2022



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIC
JAKARTA

FORMULIR 4
PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Rohma Gizsheilla Vanessi Taufani
Nomor Induk Mahasiswa : 183112351550199
Jurusan : Administrasi Publik
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Di Dinas Perhubungan Kota Cilegon Tahun 2021

Benar telah memperbaiki Skripsi berdasarkan petunjuk dari Tim Penguji dalam Sidang Ujian Skripsi pada tanggal, 24 Agustus 2022, sebagaimana tertulis dalam "Berita Acara Ujian Skripsi".

Jakarta, 13 September 2022

Ketua Sidang : Heru Dian Setiawan, S.T, M.Si

Penguji I : Dr. Syaipudin, M.Si

Penguji II : Dr. Zulmasyhur, M.Si

Keterangan :

**) Lembaran ini dapat diminta di Sekretariat FTSIP, apabila Skripsinya telah diajukan dan dinyatakan LULUS, halaman ini tidak dijilid*

LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI

Nama : Rohma Gizsheilla Vanessi Taufani
NPM : 183112351550199
Fakultas/Akademik : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Publik
Tanggal Sidang : 24 Agustus 2022

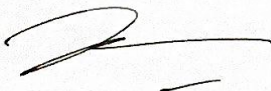
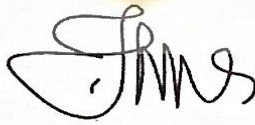

JUDUL DALAM BAHASA INDONESIA

**KUALITAS PELAYANAN PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR
DI DINAS PERHUBUNGAN KOTA CILEGON TAHUN 2021**

JUDUL DALAM BAHASA INGGRIS

***QUALITY OF MOTOR VEHICLE TESTING SERVICES AT THE
CILEGON CITY TRANSPORTATION SERVICE IN 2021***

TANDA TANGAN DAN TANGGAL

Pembimbing	Ka. Prodi	Mahasiswa
TGL : 13/9/2022	TGL : 13/9/2022	TGL : 13/9/2022
 Dr. Syaipudin, M.Si	 Dr. Mary Ismowati, M.Si	 Rohma Gizshellia Vanessi

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda – tangan dibawah ini:

Nama : Rohma Gizsheilla Vanessi Taufani

NIM : 183112351550199

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Di Dinas Perhubungan Kota Cilegon Tahun 2021

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan – bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagian bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijasah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional. Demikian pernyataan ini saya buat.

Jakarta, 9 Agustus 2022

Yang Membuat Pernyataan,



Rohma Gizsheilla Vanessi Taufani



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIC

JAKARTA

BIODATA ALUMNI MAHASISWA

Nama Mahasiswa : Rohma Gizsheilla Vanessi Taufani
NPM : 183112351550199
Prodi / Konsentrasi : Administrasi Publik
Tempat, Tgl Lahir : Cilegon, 10 Februari 2000
Alamat Rumah : Perumahan Mata Raya C3/10 Kramatwatu, Kab.
Serang Banten
HP : 085776470650
E-mail : gizshvnz@gmail.com

Jakarta, 9 September 2022

Rohma Gizsheilla Vanessi Taufani

ABSTRAK

Nama : Rohma Gizsheilla Vanessi Taufani

Program Studi : Administrasi Publik

Judul : Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Di Dinas
Perhubungan Kota Cilegon Tahun 2021

<p>Kata Kunci : Pelayanan publik, Kualitas Pelayanan, Pengujian Kendaraan Bermotor</p>	<p>Pengujian kendaraan bermotor memiliki peran penting, yaitu melakukan pengujian terhadap kendaraan angkutan darat. Pelayanan pengujian kendaraan bermotor merupakan hal yang sangat penting untuk mengurangi angka kecelakaan agar tercipta kondisi lalu lintas dan angkutan yang tertib, aman, cepat dan lancar. Penelitian dengan judul “Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kota Cilegon Tahun 2021” memiliki rumusan masalah bagaimana kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kota Cilegon Tahun 2021. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kota Cilegon Tahun 2021. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Landasan teori yang digunakan adalah teori pelayanan publik, kualitas pelayanan dan pengujian kendaraan bermotor. Berdasarkan analisis yang dilakukan, diperoleh kesimpulan bahwa kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kota Cilegon Tahun 2021 sudah terlihat berjalan dengan sangat baik, fasilitas pelayanan yang lengkap, kondisi ruangan yang cukup nyaman, dan informasi yang diberikan sangat baik. Namun jangka waktu penyelesaian pelayanan pengujian masih belum bisa dipastikan dengan jelas.</p>
<p>Dosen Pembimbing</p>	<p>Dr. Syaipudin, M.Si</p>

ABSTRACT

Name : RohBma Gizsheilla Vanessi Taufani

Courses : Public Administration

Title : The Quality of Motor Vehicle Testing Services at the Cilegon City Transportation Service in 2021

<p><i>Key Word :</i> <i>Public Service,</i> <i>Motor vehicle testing,</i> <i>Quality Service</i></p>	<p><i>Motor vehicle testing has an important role, namely conduction test on land transport vehicle. Administrative services for motor vehicle testing or commonly called kir test are very important to reduce the number of accidents in order to create orderly, safe, fast, and smooth traffic and transportation conditions. The research with the title “Administrative Services For Testing Motor Vehicles at the Transpotation Office of Cilegon City in 2021” has a problem formulation of how the administrative services for testing motorized vehicles at the Transportation Office of Cilegon City in 2021. The purpose of this study was to determine the quality of administrative services for motor vehicle testing at the Cilegon City in 2021. This study was a qualitative descriptive study. Sources of data used are primary data and secondary data. The theoretical basis used is the theory of public services, quality service, and the definition of motor vehicle testing. Based on the analysis carried out, it was concluded that the administrative services for testing motor vehicles at the Cilegon City Transpotation Service in 2021 have been seen to be running very well, the service facilities are complete, the room conditions are quite comfortable, and the information provided is very good. But the periode of completion of the testing service is still unclear.</i></p>
<p><i>Advisor</i></p>	<p><i>Dr. Syaipudin, M.Si</i></p>

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan ke hadirat Allah SWT karena atas berkat serta rahmat- Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi saya yang berjudul “Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kota Cilegon Tahun 2021”. Penulisan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik dari Universitas Nasional.

Dalam penulisan skripsi saya menyadari bahwa menyelesaikan skripsi tanpa bantuan dan saran dari banyak pihak akan sangat sulit, Tidak henti-hentinya penulis diberikan dukungan baik secara moral dan materil serta do'a yang selalu dipanjatkan oleh orang-orang yang selalu memberikan cinta dan kasih sayang kepada penulis. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. El Amry Bernawi Putera, M.A. selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Ibu Dr. Erna Ernawati Chotim, S.Sos., M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
3. Bapak Dr. Bhakti Nur Avianto, M.Si. seaku Wakil Dekan Fakultas Bidang Administrasi Umum Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
4. Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus, S.Ip., M.Si selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
5. Ibu Dr. Mary Ismowati , M.Si. selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Universitas Nasional
6. Bapak Dr, Syaipudin, M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.

7. Pihak Dinas Perhubungan Kota Cilegon yang telah membantu saya dalam pengambilan data.
8. Seluruh Dosen Administrasi Publik Universitas Nasional yang telah memberikan pengetahuan serta pengalaman yang sangat bermanfaat selama perkuliahan.
9. Kedua orang tua penulis tercinta, Ibu Rosmini dan Bapak Ivan Taufani yang selalu memberikan do'a restu, dukungan, dan motivasi dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini. Dan juga adik satu-satunya yang tercinta, Rohma Zeva Aurellia Taufani yang selalu memberikan dukungan.
10. Untuk para sahabat kecil saya khususnya Firda Rahmah, Ivon Conolly, Nadya Angela Andhani, Sri Retno Ayu Ghandini, Desyana Ramadhan. Terimakasih telah memberikan dorongan semangat serta bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini..
11. Untuk teman sesama penulis di Universitas Nasional yaitu Cindy Zahra, Indah Silvia, Aristia, Afnil, Dyah Kinanthi, dan Rocky, Terimakasih karena telah membantu dan memberikan dukungan setiap harinya dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Untuk teman SMA saya khususnya yaitu Esa Bhakti Kumara, Sabrina Nurul, Elfrida, Milli, Ester, Yusup, Delpieri, Nico, Alvin, Ilham, Komang, Annisa, Nova Eliza, dan Gita, terimakasih atas dukungan motivasi dan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.
13. Untuk seluruh teman bimbingan Bapak Dr. Syaipudin, M.Si yang telah berjuang bersama untuk menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
14. Untuk seluruh keluarga besar Program Studi Ilmu Administrasi angkatan 2018.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan ketulusan semua pihak yang telah membantu menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan selalu memberikan rahmat dan karunia-Nya. Dalam penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan dan keterbatasan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak. Aamiin.



Cilegon, 9 Agustus 2022

Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Rohma Gizsheilla Vanessi Taufani", is written over a faint, light-colored rectangular stamp or watermark.

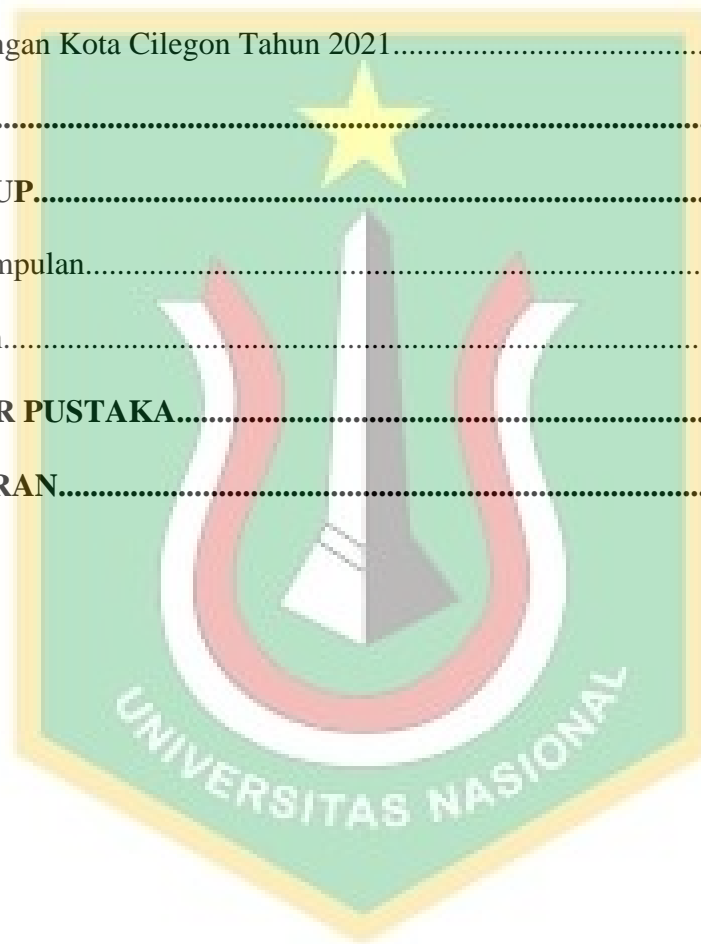
Rohma Gizsheilla Vanessi Taufani

DAFTAR ISI

PENGESAHAN SKRIPSI	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.5 Sistematika Penulisan	11
BAB II	13
KAJIAN PUSTAKA.....	13
2.1 Penelitian Terdahulu.....	13
2.2 Kerangka Teori.....	17
2.2. 1 Teori Pelayanan Publik.....	17
2.2.2 Kualitas Pelayanan.....	26

2.2.3 Pengujian Kendaraan Bermotor.....	32
2.3 Kerangka Pemikiran.....	38
BAB III	41
METODE PENELITIAN.....	41
3.1 Pendekatan Penelitian.....	41
3.2 Informan Penelitian.....	42
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.3.1 Metode Pengumpulan Data.....	44
3.3.2 Sumber Data.....	47
3.4 Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	47
3.4.1 Triangulasi Data.....	48
3.4.2 Analisis Data.....	49
3.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	50
BAB VI	52
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	52
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	52
4.1.1 Profil Dinas Perhubungan Kota Cilegon.....	52
4.1.2 Visi, Misi Dinas Perhubungan Kota Cilegon.....	53
4.1.3 Tugas dan Fungsi Dinas Perhubungan Kota Cilegon.....	53
4.1.4 Susunan Organisasi.....	54
4.2 Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kota Cilegon.....	55
4.2.1 Tangible (Bukti Fisik).....	55

4.2.2 Reliability (Kehandalan).....	60
4.2.3 Responsiveness (Daya Tanggap).....	65
4.2.4 Assurance (Jaminan).....	70
4.2.5 Emphaty (Empati).....	73
4.3 Analisis Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kota Cilegon Tahun 2021.....	77
BAB V.....	79
PENUTUP.....	79
5.1 Kesimpulan.....	79
5.2 Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA.....	82
LAMPIRAN.....	84



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara	85
Lampiran 2 Data Informan.....	90
Lampiran 3 Hasil Wawancara.....	91
Lampiran 4 Foto Dokumentasi.....	120
Lampiran 5 Surat Izin Penelitian.....	123
Lampiran 6 Daftar Riwayat Hidup.....	124



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rekapitulasi Pengujian Kendaraan Bermotor Tahun 2016-2021.....	7
Tabel 1.2 Data Kendaraan Wajib Uji Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kota Cilegon.....	8
Tabel 3.1 Informan Penelitian.....	43
Tabel 3.2 Kegiatan dan Jadwal Penelitian.....	50



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	40
Gambar 3.1 Triangulasi Teknik.....	48
Gambar 3.2 Triangulasi Sumber.....	49
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	54



