

## DAFTAR PUSTAKA

### MEDIA ONLINE :

<https://idalamat.com/alamat/40092/dinas-perhubungan-kota-jakarta-timur>

<http://dishub.bangkalankab.go.id/kir.html>

<https://eprints.umm.ac.id/31101/>

<http://riset.unisma.ac.id/index.php/rpp/article/view/2118>

<https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/9854/>

<https://journal.unismuh.ac.id/index.php/Otoritas/article/view/22/20>

<http://eprints.binadarma.ac.id/3822/1/Komunikasi%20Pelayanan%20Publik.pdf>

<http://eprints.binadarma.ac.id/3702/1/SemHas%20Maret%20Efan%20Elpanso.pdf>

<http://eprints.ums.ac.id/24022/3/05. BAB II.pdf>

<https://media.neliti.com/media/publications/140294-ID-pengaruh-kualitas-layanan-dan-kualitas-p.pdf>

<https://www.suzuki.co.id/tips-trik/apa-itu-uji-kir-mobil-ini-syarat-dan-cara-mendaftarnya>

[https://www.google.com/search?q=Sugiyono++%282007%3A1%29++&rlz=1C1CHBD\\_enID735ID735&sxsrf=AOaemvLtjS7LDi5efqLvlB7iT55UAZeFPw%3A1634788259862&ei=o-](https://www.google.com/search?q=Sugiyono++%282007%3A1%29++&rlz=1C1CHBD_enID735ID735&sxsrf=AOaemvLtjS7LDi5efqLvlB7iT55UAZeFPw%3A1634788259862&ei=o-)

[https://www.google.com/search?q=Sugiyono++%282007%3A1%29++&gs\\_lcp=Cgdnd3Mtd2l6EAM6](https://www.google.com/search?q=Sugiyono++%282007%3A1%29++&gs_lcp=Cgdnd3Mtd2l6EAM6)

[https://www.google.com/search?q=Sugiyono++%282007%3A1%29++&gs\\_lcp=Cgdnd3Mtd2l6EAM6](https://www.google.com/search?q=Sugiyono++%282007%3A1%29++&gs_lcp=Cgdnd3Mtd2l6EAM6)

[BwgiEOoCECdKBAhBGABQtccFWLXHBWD8zwVoAXAAeACAATiIATiSAQExm](#)

[AEAoAEBoAECsAEKwAEB&scient=gws-wiz](#)

<https://data.jakarta.go.id/dataset/jumlah-kendaraan-bermotor-wajib->

[uji/resource/744570b0-0a81-4112-b379-0280865c1b8d](https://data.jakarta.go.id/dataset/jumlah-kendaraan-bermotor-wajib-)

<https://www.beritajakarta.id/read/94433/raih-penghargaan-zona-integritas-kualitas->

[pelayanan-up-pkb-pulogadung-terus-ditingkatkan#.Yd\\_oG9VBzIU](https://www.beritajakarta.id/read/94433/raih-penghargaan-zona-integritas-kualitas-)

<https://kargo.tech/en/blog/cara-mendaftar-uji-kir/>

**BUKU :**

<https://onesearch.id/Record/IOS13428.JATEN-1110000042162>

Barata Atep Adya, 2004. Dasar-dasar Pelayanan Prima, Jakarta : Gramedia



## PEDOMAN WAWANCARA

**Nama** : Nur Kamilah

**NPM** : 173112351540225

**Dosen Pembimbing** : Dr. Ahmad Muksin, M.Si

**Judul** : Kualitas Pelayanan Uji KIR  
di Dinas Perhubungan Darat – Jakarta Timur

Penelitian skripsi menggunakan metode kualitatif dengan mengacu pada konsep

Teori Fandy Tjiptono : 1. Bukti Fisik, 2. Keandalan, 3. Daya Tanggap, 4. Jaminan, 5. Empati.

No	Dimensi	Kepala Bidang KIR	Staff Pelayanan KIR	Driver/Pengguna Layanan KIR
1.	<b>Bukti Fisik</b>	<p>1. Bagaimana menurut Bapak /Ibu dalam memberikan SOP staff pelayanan KIR agar pelayanan nyaman ?</p> <p>2. Apa yang Bapak/Ibu lakukan untuk mengkoordinasikan pelaksanaan atau perawatan fasilitas alat Uji KIR ?</p> <p>3. Bagaimana penampilan petugas pelayanan Uji KIR</p>	<p>1. Bagaimana cara Bapak/Ibu agar pelayanan lebih nyaman dengan pelanggan Uji KIR?</p> <p>2. bagaimana cara Bapak/Ibu untuk melakukan pemeliharaan perawatan fasilitas alat uji KIR ?</p> <p>3. apakah penampilan petugas sangat penting menurut Bapak/Ibu ?</p>	<p>1. Bagaimnaa Menurut Bapak/Ibu mengenai Pelayanan Uji KIR ?</p> <p>2. Bagaimana fasilitas yang Uji kir menurut Bapak/Ibu ?</p> <p>3. Apakah bapak merasa nyaman dengan penampilan</p>

		dalam melayani pelanggan?		petugas Uji KIR ?
<b>2.</b>	<b>Kendala</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagaimana mengevaluasi untuk kecakapan pelayanan kir agar pelayanan tepat waktu ?</li> <li>2. Apakah standar pelayanan Uji KIR sudah jelas dalam melayani pelanggan Uji KIR ?</li> <li>3. Bagaimana cara mengevaluasi ketelitian Petugas pelayanan uji KIR dalam melayani uji KIR ?</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagaimana Bapak/Ibu melakukan pelayanan tepat waktu ?</li> <li>2. Bagaimana standar pelayanan uji KIR sudah jelas melayani pelanggan Uji KIR ?</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menurut Bapak/Ibu apakah pelayanan Uji KIR sudah dilakukan tepat waktu ?</li> <li>2. Apakah pelayanan Uji KIR sudah sesuai dengan standar yang Bapak/Ibu Harapkan ?</li> <li>3. Bagaimana ketelitian petugas Uji KIR menurut bapak/Ibu ?</li> </ol>
<b>3.</b>	<b>Daya Tanggap</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagaimana ketangkasan pelayanan uji KIR untuk keluhan – keluhan pelanggan ?</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagaimana respon petugas loket dalam melayani pelanggan yang akan bertransaksi ?</li> <li>2. Bagaimana untuk ke tepatan, kecepatan, bahkan ke akuratan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apakah petugas loket menjelaskan dengan jelas ?</li> </ol>

			pelayanan uji KIR ?	
4.	<b>Jaminan</b>	1. Apakah ada jaminan legalitas yang di berikan Pelayanan Uji KIR ke pelanggan ?	1. Apakah ada jaminan atas biaya pelayanan uji KIR ? jelaskan ?	1. Apakah bapak/ibu membutuhkan jaminan?
5.	<b>Empati</b>	1. Bagaimana cara/SOP untuk menghargai pelanggan yang bertransaksi ?	1. Apakah petugas loket pelayanan uji KIR tidak membedakan – bedakan pelanggan ketika melayani ? 2. Apakah petugas loket memprioritaskan kebutuhan pelanggan uji KIR ?	1. Apakah bapak/Ibu sudah puas dengan pelayanan yang di berikan petugas Loket ?

## JAWABAN WAWANCARA

No.	Dimensi	Kepala Bidang KIR	Staff Petugas KIR	Driver/Pengguna Layanan KIR
1.	Bukti Fisik	<p><b>Bapak Bangkit Prakoso (Kepala Satuan pelaksanaan pengujian kendaraan bermotor)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Kami mempunyai SOP mengenai pelayanan baik mengenai di loket, di security, di pengujian semua bidang yang terkait pengujian sudah ada SOP nya, jadi untuk pelayanan pun kita buat nyaman mulai dari Ruangannya sehingga wajib uji itu nyaman dan ingin melakukan pengujian di sini.</li> <li>Untuk perawatan alat uji KIR kita sudah bekerja sama dengan penyedia alat dimana setiap hari dan setiap bulannya di periksa oleh penyedia alat tersebut. Dan kita mempunyai vendor sendiri untuk perawatannya, dan</li> </ol>	<p><b>Bapak. Mega Afrizal (Staff Petugas pelaksana Uji KIR)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Untuk melayani lebih nyaman kita berpedoman dengan salam, senyum, sapa dan kita mempunyai motto siap kita berpedoman pada itu agar pelayanan dan pelanggan pun merasa nyaman dan tidak sungkan dengan kita.</li> <li>Untuk petugas tetap melakukan dengan cara instruksi kerja, dengan standar operasionalnya, standar dari prosedur alat uji kir yang di gunakan. Untuk perawatan dan pemeliharaan itu sudah ada petugasnya tersendiri yaitu bagian mekanikal dan elektrik itu yang menyiapkan alat pagi sama sore. Adapun jika ada alat yang</li> </ol>	<p><b>Bapak Muklis (Pelanggan/Pengguna Layanan Uji KIR)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Menurut saya baik, cukup memuaskan</li> <li>Untuk fasilitas ya menurut saya sudah cukup bagus, dari ruang tunggu, pengecekan berkas dan alat uji KIR nya</li> <li>Nyaman karena sudah rapih rapih dan sudah sesuai ya dengan penampilan di lapangan</li> </ol>

		<p>jika ada yang rusak kita ganti dengan yang baru tapi jika masih berfungsi akan di rawat dan kita bersihkan.</p> <p>3. Untuk penampilan petugas ada SOP sesuai unit form yang di gunakan oleh penguji, pakaian yang sekarang di gunakan sudah menggunakan pakaian jeans itu sudah ada di undang – undang dan juga sefty soes ,helm dan kelengkapan lainnya. Dan itu penampilan penguji yang ada di setiap lajurnya.</p>	<p>trouble ada prosedur dan tahapnya dari petugas yaitu seperti melaporkan dulu ke petugas mekanikal dan elektrikalnya di tangani langsung oleh mereka jika kerusakan yang terjadi ringan, tapi jika kerusakannya berat dan penanganan lebih lanjut mereka akan langsung berkomunikasi dengan bagian ATPM (alat pemegang merk) dari alat ujinya.</p> <p>3. Untuk penampilan sudah ada dalam peraturan di PM 156 itu sudah ada kriteria dari tupoksi (tuga pokok dan fungsi) penguji dan seragamnya yang berpacu pada kelengkapan safty karena kita petugas lapangan dan atribut yang wajib itu seperti tanda kepangkatan (kontrak), nama, dan emblem – emblem sebagainya sudah di atur. Karena kita bekerja sebagai petugas penguji jadi kita harus mempunyai sertifikasinya selain</p>	
--	--	---	---	--

			<p>di buktikan dengan sertiofikat kita ada lencananya yang wajib digunakan saat bertugas</p>	
2.	<b>Kendala</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Untuk evaluasinya kita membuat penyuluhan dan brefing breafing biasanya tiap hari kamis untuk membuat masukan agar kita bias menguji tepat waktu dan juga memberikan nyaman padxa si penguji tersebut.</li> <li>2. Sudah jelas dalam sop dalam pelayanan uji kir, yang mana sop tersebut kita lakukan dalam pelayanan uji kir di uji kir pulogadung.</li> <li>3. Disini kita sudah tepatkan tenaga-tenaga penguji yang sudah memiliki kredibilitas dan juga sesuai kompotensi dan bidangnya dan ketangkapannya dari situ kita setiap saat ada diklat kita ikut</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jika dari penguji di lapangan yang di luar antrian kita sangat berpacu dalam SOP alat, karena di sop alat sudah ada peratusannya untuk alat berapa menit (berapa lama ujinya) dan di sini sudxah memakai sistem integrasi yaitu alat yang lebih canggih dxalam sistem, memppercepat dalam pengujian karena kita tidxak perlu input data secara manual jadi kita uji menggunakan tablet tersistem lalu terkoneksi dxengan computer dan jaringan dan data langsung terkirim</li> <li>2. Untukkami sendiri sudah jelas, karena untuk mendapatkan sertifikasi penguji itu</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Untuk tepat waktu menurut saya hamper sudah ya. Walaupun terkadang untuk hasil ke lulusan sedikit lama sehingga terjadinya penumpukan saat menunggu.</li> <li>2. Sudah,</li> <li>3. Sudah cukup teliti dengan uji KIR berbasis teknologi ini. Jadi lebih akurat</li> </ol>



		sertakan untuk jenjang kompetensinya dan kenaikannya, jadi petugas kir bisa melakukan pengujian sesuai tupoksinya	sudah ada diklatnya, apa yang sudah di diklatkan akan di terapkan di sini, apa yang di kerjakan sudah mengikuti regulasi yang ada	
3.	<b>Daya Tanggap</b>	1. Untuk keluhan pelanggan biasanya kita berikan masukan dan arahan agar pelanggan mengerti kerusakan pada kendaraannya sehingga dalam penyampaian pun si petugas bias menyamapikan dengan baik agar penguji bisa mengerti dan memahami bagaimana keadaan kendaraan yang dia ujikan.	<p><b>Ibu Tatas Dwi R. (Customer Relation Officer)</b></p> <p>1. Untuk respon petugas yang akan bertransaksi, sebelumnya kita tanyakan terlebihdahulu transaksinya terkait apa. Karena di UP PKB Pulogadung ada beberapa transaksi yaitu <i>booking online</i> Uji KIR, Mutasi Uji, dan juga numpang uji, dll terhitung dari 2022 tidak ada lagi pembayaran secara tunai atau <i>cash</i> jadi akan di arahkan ke loket 2 bagian pembayaran untuk bertransaksi melalui mesin <i>IDC, ATM,</i> dan Jangkauan Mobile DKI</p> <p>2. Untuk ketepatan sudah ada standarnya untuk SOPnya, untuk</p>	1. Menjeleskan mulai dari pemberkasan dan uji kirnya

			kecepatan uji KIR kurang lebih 30 menit. Untuk keakuratan pasti akan akurat karena sudah terintegrasi dengan sistem dan untuk alatnya sendiri sudah terkalibrasi	
4.	<b>Jaminan</b>	1. Tidak ada, karena setiap yang kita uji pasti sudah layak untuk berkendara	1. Jaminannya kita memberikan bukti hasil, untuk besarnya sudah di atur dalam peraturan daerah DKI Jakarta no.1 tahun 2015 tentang retribusi daerah.	1. Iya sangat, tapi dengan e-card smart yang telah di beri bagi yang lulus dan itu terjamin selama 6 bulan. Dan saya juga di beri sertifikat layak uji
5.	<b>Empati</b>	1. Disini kita sudah menghargai pelanggan yang bertransaksi dengan salam, senyum, sapa dan kita sudah renovasi tempat pelayanan di lobby dengan pelayanan uji, mutasi dan pendaftaran mobil baru dan disana sudah ada petunjuk petunjuk yang di butuhkan pelanggan karena kita juga sudah memberikan ruang dan tempat duduk yang nyaman dan ada AC sehingga si wajib uji tersebut bias melaksanakan transaksi	1. Tidak, kita menerapkan sistem antrian sesuai dengan loketnya masing masing, siapa yang datang terlebih dahulu itu yang akan di layani. 2. Semuanya mengikuti antrian, terkecuali yang kita prioritaskan yaitu penyandang disabilitas. Sudah kami siapkan sendiri untuk tempat	1. Sudah menurut saya

		dengan nyaman dan baik.	duduknya dan jenis pelayanannya seperti apa karena jika disabilitas bukan pelanggan ke petugas tapi petugas yang ke pelanggan.	
--	--	-------------------------	--	--



No.	Dimensi	Kepala Bidang KIR	Staff Petugas KIR	Driver/Pengguna Layanan KIR
1.	Bukti Fisik	<p><b>Bapak Bangkit Prakoso (Kepala Satuan pelaksanaan pengujian kendaraan bermotor)</b></p> <p>4. Kami mempunyai SOP mengenai pelayanan baik mengenai di loket, di security, di pengujian semua bidang yang terkait pengujian sudah ada SOP nya, jadi untuk pelayanan pun kita buat nyaman mulai dari Ruangnya sehingga wajib uji itu nyaman dan ingin melakukan pengujian di sini.</p>	<p><b>Bapak. Mega Afrizal (Staff Petugas pelaksana Uji KIR)</b></p> <p>4. Untuk melayani lebih nyaman kita berpedoman dengan salam, senyum, sapa dan kita mempunyai motto siap kita berpedoman pada itu agar pelayanan dan pelanggan pun merasa nyaman dan tidak sungkan dengan kita.</p>	<p><b>Bapak Muklis (Pelanggan/Pengguna Layanan Uji KIR)</b></p> <p>4. Menurut saya baik, cukup memuaskan</p> <p>5. Untuk fasilitas ya menurut saya sudah cukup bagus, dari ruang tunggu, pengecekan berkas dan alat uji KIR nya</p> <p>6. Nyaman karena sudah rapih rapih dan sudah sesuai ya dengan penampilan di lapangan</p>

		<p>5. Untuk perawatan alat uji KIR kita sudah bekerja sama dengan penyedia alat dimana setiap hari dan setiap bulannya di periksa oleh penyedia alat tersebut. Dan kita mempunyai vendor sendiri untuk perawatannya, dan jika ada yang rusak kita ganti dengan yang baru tapi jika masih berfungsi akan di rawat dan kita bersihkan.</p> <p>6. Untuk penampilan petugas ada SOP sesuai unit form yang di gunakan oleh penguji, pakaian yang sekarang di gunakan sudah menggunakan pakaian jeans itu sudah ada di undang – undang dan juga sefty soes ,helm dan kelengkapan lainnya. Dan itu penampilan penguji yang ada di setiap lajurnya.</p>	<p>5. Untuk petugas tetap melakukan dengan cara instruksi kerja, dengan standar oprasionalnya, standxar dari prosedxur alat uji kir yang di gunakan. Untuk perawatan dan pemeliharaan itu sudah ada petugasnya tersendiri yaitu bagian mekanikal dan elektrikal itu yang menyiapkan alat pagi sama sore. Adapun jika ada alat yang trouble ada prosedur dan tahapnya dari petugas yaitu seperti melaporkan dulu ke petugas mekanikal dan elektrikalnya di tangani langsung oleh mereka jika kerusakan yang terjadi ringan, tapi jika kerusakannya berat dan penanganan lebih lanjut mereka akan langsung berkomunikasi dengan bagian ATPM (alat</p>	
--	--	---	---	--

			<p>pemegang merk) dari alat ujinya.</p> <p>6. Untuk penampilah sudah ada dalam peraturan di PM 156 itu sudah ada kriteria dari tupoksi (tuga pokok dan fungsi) penguji dan seragamnya yang berpacu pada kelengkapan safty karena kita pertugas lapangan dan atribut yang wajib itu seperti tanda kepangkatan (kontrak), nama, dan emblem – emblem sebagainya sudah di atur. Karena kita bekerja sebagai petugas penguji jadi kita harus mempunyai sertifikasinya selain di buktikan dengan sertiofikat kita ada lencananya yang wajib digunakan saat bertugas</p>	
2.	<b>Kendala</b>	4. Untuk evaluasinya kita membuat penyuluhan dan brefing breafing	3. Jika dari penguji di lapangan yang di luar antrian kita sangat	4. Untuk tepat waktu menurut saya hamper sudah ya. Walaupun

		<p>biasanya tiap hari kamis untuk membuat masukan agar kita bias menguji tepat waktu dan juga memberikan nyaman padxa si penguji tersebut.</p> <p>5. Sudah jelas dalam sop dalam pelayanan uji kir, yang mana sop tersebut kita lakukan dalam pelayanan uji kir di uji kir pulogadung.</p> <p>6. Disini kita sudah tepatkan tenaga-tenaga penguji yang sudah memiliki kredibilitas dan juga sesuai kompotensi dan bidangnya dan ketangkapannya dari situ kita setiap saat ada diklat kita ikut sertakan untuk jenjang kompotensinya dan kenaikannya, jadi petugas kir bisa melakukan pengujian sesuai tupoksinya</p>	<p>berpacu dalam SOP alat, karena di sop alat sudah ada peratusannya untuk alat berapa menit (berapa lama ujinya) dan di sini sudxah memakai sistem integrasi yaitu alat yang lebih canggih dxalam sistem, mempppercepat dalam pengujian karena kita tidxak perlu input data secara manual jadi kita uji menggunakan tablet tersistem lalu terkoneksi dxengan computer dan jaringan dan data langsung terkirim</p> <p>4. Untukkami sendiri sudah jelas, karena untuk mendapatkan sertifikasi penguji itu sudah ada diklatnya, apa yang sudah di diklatkan akan di terapkan di sini, apa yang di kerjakan sudah mengikkuti regulasi yang ada</p>	<p>terkadang untuk hasil ke lulusan sedikit lama sehingga terjadinya penumpukan saat menunggu.</p> <p>5. Sudah,</p> <p>6. Sudah cukup teliti dengan uji KIR berbasis teknologi ini. Jadi lebih akurat</p>
--	--	--	---	---

3.	<b>Daya Tanggap</b>	<p>2. Untuk keluhan pelanggan biasanya kita berikan masukan dan arahan agar pelanggan mengerti kerusakan pada kendaraannya sehingga dalam penyampaian pun si petugas bias menyampaikan dengan baik agar penguji bisa mengerti dan memahami bagaimana keadaan kendaraan yang dia ujikan.</p>	<p><b>Ibu Tatas Dwi R. (Customer Relation Officer)</b></p> <p>3. Untuk respon petugas yang akan bertransaksi, sebelumnya kita tanyakan terlebih dahulu transaksinya terkait apa. Karena di UP PKB Pulogadung ada beberapa transaksi yaitu <i>booking online</i> Uji KIR, Mutasi Uji, dan juga numpang uji, dll terhitung dari 2022 tidak ada lagi pembayaran secara tunai atau <i>cash</i> jadi akan di arahkan ke loket 2 bagian pembayaran untuk bertransaksi melalui mesin <i>IDC, ATM</i>, dan Jangkauan Mobile DKI</p> <p>4. Untuk ketepatan sudah ada standarnya untuk SOPnya, untuk</p>	2. Menjeleskan mulai dari pemberkasan dan uji kirnya
----	---------------------	---	--	--



			kecepatan uji KIR kurang lebih 30 menit. Untuk keakuratan pasti akan akurat karena sudah terintegrasi dengan sistem dan untuk alatnya sendiri sudah terkalibrasi	
4.	<b>Jaminan</b>	2. Tidak ada, karena setaip yang kita uji pasti sudah layak untuk berkendara	2. Jaminannya kita memberikan bukti hasil, untuk besarnya sudah di atur dalam peraturan daerah DKI Jakarta no.1 tahun 2015 tentang retribusi daerah.	2. Iya sangat, tapi dengan e-card smart yang telah di beri bagi yang lulus dan itu terjamin selama 6 bulan. Dan saya juga di beri sertifikat layak uji
5.	<b>Empati</b>	2. Disini kita sudah menghargai pelanggan yang bertransaksi dengan salam, senyum, sapa dan kita sudah renovasi tempat pelayanan di lobby dengan pelayanan uji, mutasi dan pendaftaran mobil baru dan disana sudah ada petunjuk yang di butuhkan pelanggan kerena kita juga sudah memberikan ruang dan tempat duduk yang nyaman dan nada	3. Tidak, kita menerapkan sistem antrian sesuai dengan loketnya masing masing, siapa yang datang terlebih dahulu itu yang akan di layani.  4. Semuanya mengikuti antrian,	2. Sudah menurut saya

		<p>AC sehingga si wajib uji tersebut bias melaksanakn transaksi dengan nyaman dan baik.</p>	<p>terkecuali yang kita prioritaskan yaitu penyandang disabilitas. Sudah kami siapkan sendiri untuk tempat duduknya dan jenis pelayanannya seperti apa karena jika disabilitas bukan pelanggan ke petugas tapi petugas yang ke pelanggan.</p>	
--	--	---	---	--



## LAMPIRAN DOKUMENTASI

Gambar 5.1

Lokasi Unit Pengelolaan Pengujian Kendaraan Bermotor



Gambar 5.2

Ruangan Loker Unit Pengelolaan Pengujian Kendaraan Bermotor



Gambar 5.3

Dokumentasi saat wawancara di Unit Pengelolaan Pengujian Kendaraan Bermotor











PEMERINTAH PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA  
JAKARTA DINAS PERHUBUNGAN  
UNIT PENGELOLA PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR  
PULOGADUNG

Jalan Raya Bekasi Km. 18 Pulogadung Telepon/Fax (021) 47861617  
JAKARTA

Kode Pos: 13260

Nomor \* : 777 /-08.1

Januari 2022

Sifat : Biasa

Lampiran :

Hal : Jawaban Surat Permohonan  
Penelitian dan Informasi Data

Kepada  
Yth. Universitas Nasional  
Fakultas Ilmu Sosial Dan  
Ilmu Politik Terakreditasi  
BAN-PT  
di  
Jakarta

Menindaklanjuti surat dari Universitas Nasional Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Terakreditasi BAN-PT nomor:1038/WD/XI/2021 tanggal 29 Desember 2021 perihal: Permohonan Penelitian dan Informasi Data. Dengan ini Kepala Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor Pulogadung Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta menyampaikan bahwa siswa dengan program study Administrasi Publik berikut ini:

NO	NAMA	N I M	Prodi/Konsentrasi
1.	Nur Kamilah	173112351540225	Administrasi Publik

Dapat melaksanakan kegiatan penelitian dan mengambil informasi data sesuai dengan judul penyusunan skripsi saudara yaitu "**Kualitas Pelayanan di Dinas Perhubungan Darat Jakarta Timur**".

Demikian disampaikan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Kepala Unit Pengelola PKB Pulogadung  
Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta



Mirza Aryadi  
NIP.196410061989031007

Tembusan:

1. Kepala Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta.



## Plagiarism Checker X Originality Report

Similarity Found: 29%

Date: Friday, January 28, 2022

Statistics: 3206 words Plagiarized / 10983 Total words

Remarks: Medium Plagiarism Detected - Your Document needs Selective Improvement.

1 UNIVERSITAS NASIONAL KUALITAS PELAYANAN UJI KIR (KEUR) DI DINAS PERHUBUNGAN DARAT JAKARTA TIMUR TAHUN 2021-2022 SKRIPSI NUR KAMILAH 173112351540225 FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK OKTOBER 2021 ABSTRAK Nama : Nur Kamilah Program Studi : Administrasi Publik Judul : Kualitas Pelayanan Uji KIR di Dinas Perhubungan Darat, Jakarta Timur Skripsi ini membahas tentang Kualitas Pelayanan Uji KIR di Dinas Perhubungan Darat, Jakarta Timur yang bertujuan untuk mendeskripsikan pelayanan Kualitas Dinas Perhubungan dalam pelayanan Uji KIR.

Kita juga dapat mengetahui apa saja yang diperlukan dalam pelayanan yang menghasilkan kualitas yang baik pada pelanggan pada Dinas Perhubungan Darat, Jakarta Timur saat melakukan Uji KIR. Dalam Penelitian ini peneliti menggunakan Metode Kualitatif Deskriptif dengan maksud memperoleh pengertian yang komprehensif gambaran dan mendalam berdasarkan wawancara dengan informan, pelanggan, dan observasi ke lapangan.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan Teori Elemen – Elemen Kualitas Pelayanan sebagai berikut : Bukti Fisik, Keandalan, Daya tanggap, Jaminan, Empati. Hasil penelitian menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Darat, Jakarta Timur bisa dikatakan sudah baik, namun dalam indikator Jaminan masih belum optimal.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Dinas Perhubungan Darat, Uji KIR 3 ABSTRACT Name : Nur Kamilah Study Program : Public Administration Title : Quality of Service Test KIR at the Department of Land Transportation, East Jakarta This thesis discusses the Service Quality of the KIR Test at the Land Transportation Service, East Jakarta which aims to describe the Service Quality of the Transportation Service in the KIR Test service.



## DAFTAR RAWAYAT HIDUP

Nama : Nur Kamilah

Tempat dan Tanggal Lahir : Bekasi, 31 Juli 1997

Jenis Kelamin : Perempuan

Agama : Islam

Kewarganegaraan : Indonesia

Nomor Telepon : 0821-2565-4846

Alamat : Jalan sedap selera no, 101  
Ciketing Udik RT03/RW03  
Bantargebang – Bekasi 173115

Riwayat Pendidikan :

1. SDN Ciketing Udik 2 : 2004-2010
2. SMPN 31 Kota Bekasi : 2011-2013
3. SMKN 2 Kota Bekasi : 2013-2016
4. Universitas Nasional : 2018-2023