



UNIVERSITAS NASIONAL

**KUALITAS PELAYANAN UJI KIR (KEUR)
DI DINAS PERHUBUNGAN DARAT
JAKARTA TIMUR
TAHUN 2021-2022**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu untuk memperoleh
Gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)**

**NUR KAMILAH
173112351540225**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
JANUARI 2023**



UNIVERSITAS NASIONAL

**QUALITY OF SERVICE KIR TEST (KEUR)
AT THE LAND TRANSPORTATION SERVICES
EAST JAKARTA
YEAR 2021-2022**

SKRIPSI

**Submitted to fulfill some of the requirements in order to obtain a
Bachelor of Public Administration (S.AP)**

**NUR KAMILAH
173112351540225**

**FACULTY OF SOCIAL SCIENCE AND POLITICAL
KNOWLEDGE OF PUBLIK ADMINISTRATION**

JANUARY 2023

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Nur Kamilah
Nomor Pokok Mahasiswa : 173112351540225
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Uji KIR (KEUR) di Dinas Perhubungan Darat – Jakarta Timur
Diajukan untuk : Memenuhi Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Public (S.A.P)

Disetujui untuk diujikan

Jakarta, Januari 2023

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi Administrasi Publik


Dr. Ahmad Muksin, M.Si


Dr. Mary Ismowati, M.Si

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda – tangan dibawah ini:

Nama : Nur Kamilah

NPM : 173112351540225

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

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 ijazah 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, 27 Februari 2023

Yang membuat pernyataan,



Nur Kamilah



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK JAKARTA

PENGESAHAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nur Kamilah
NPM : 173112351540225
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Uji KIR di Dinas Perhubungan Darat Jakarta Timur
Diajukan Untuk : Memenuhi Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP).



Disahkan

Jakarta, 22 Februari 2023

Dosen Pembimbing

Dr. Drs. Ahmad Muksin, M.Si

Dekan

Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh :

Nama : Nur Kamilah

Nomor Pokok Mahasiswa : 173112351540225

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Uji KIR di Dinas
Perhubungan Jakarta Timur

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

Ketua Sidang : Dr. Irma Indrayani, S.Ip.,M.Si

Penguji I : Drs. Suranto, M.si

Penguji II : Dr. Drs. Ahmad Muksin, M.Si.

Ditetapkan di : Jakarta, Februari 2023

ABSTRAK

Nama : Nur Kamilah
Program Studi : Administrasi Publik
Judul : Kualitas Pelayanan Uji KIR
di Dinas Perhubungan Darat, Jakarta Timur

Kata Kunci Kualitas Pelayanan, Dinas Perhubungan Darat, Uji KIR	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.
Pembimbing	Dr. Drs. Ahmad Muksin, M.Si
Referensi	Buku Barata Atep Adya – Dasar – Dasar Pelayanan

ABSTRACT

Name : Nur Kamilah

Study Program : Public Administration

Title : *Quality of Service Test KIR*

at the Department of Land Transportation, East Jakarta

Keywords: <i>Service Quality, Land Transportation Service, KIR Test</i>	<p style="text-align: center;"><i>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. We can also find out what is needed in a service that produces good quality for customers at the Land Transportation Service, East Jakarta when conducting the KIR Test. In this study, the researcher used descriptive qualitative method with the aim of obtaining a comprehensive and in-depth understanding of the picture based on interviews with informants, customers, and field observations. In this study the authors use the Theory of Service Quality Elements as follows: Physical Evidence, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy. The results of the study state that the services provided by the Land Transportation Service, East Jakarta can be said to be good, but the guarantee indicator is still not optimal.</i></p>
Supervisor	Dr. Drs. Ahmad Muksin, M.Si
Reference	Barata Atep Adya's book - Fundamentals of Service

KATA PENGANTAR

Pujii syukur penulis panjatkan kepada AllahH SWT atasS segala karunia-Nya sehingga penuliss dapat menyelesaikan penulisan skripsii ini dengan baik, walaupun hasilnya masih jauh dari kesempurnaann.

Skripsi yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Uji KIR di Dinas Perhubungan Darat, JakartaA Timur”**. Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Jurusan Administrasii Publik Fakultas Ilmu Sosiall dan Ilmu Politikk Universitas Nasional. Pada kesempatan ini penuliss menyampaikann terima kasih yang sebesar – besarnya kepada :

1. Bapak Dr. El Amry Bermawi Putra, M.A Selaku Rektor Universitas Nasional Jakarta.
2. Ibu Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si. Selaku Dekann Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politikk Universitas Nasional Jakarta dimana tempat penulis menuntut ilmu khususnya di bidang social dan politikk.
3. Bapak Dr. Bhakti Nuravianto, S.I.P., M.Si selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosiall dan Ilmu Politik Universitas Nasional Jakarta telah memberi masukan dan saran kepada penuliss selama penulis menuntut ilmu di Universitas Nasional Khususnyaa di Jurusan Administrasi Publik.
4. Ibu Dr. Mary Ismowati.M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasii Negara Univeristas Nasionall yang telah memberikan

masukan dan saran serta motivasi kepada penuliss selama penulis menuntut ilmu di Universitas Nasional khususnya di Jurusan Administrasi Publik.

5. Untuk Bapak Dr. Ahmad Muksin, M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan masukann dan saran kepada penulis selama penulis menuntut ilmu di Univeristass Nasional khususnya dii Jurusan Administrasi Publik.
6. Seluruh Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Nasional Jakarta yang telah memverikan pengetahuan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan.
7. Seluruh Staff Sekertariat FISIP Universitass Nasional yang banyak membantu dalam hal administrasi.
8. Kedua orang tua penulis Bapak Karya Efendi dann Ibu Nenta memberikan semangat dan selalu mendoakan penulis setiap waktu.
9. Untuk kakak dan adik penulis, Ahmad Abdilah, Fikri Aldiansyah, Kamaludin Al-parid, Dinda Komala Putri, yang telah banyak memberikan dukungan yang tak henti-hentinya kepada penulis baik materi maupun non materi sehingga penulis dapat menuntut Ilmu hingga Perguruan Tinggi.
10. Untuk keluarga besar Unit Pengelolaann Pengujian Kendaraann Bermotor Pulogadung yang selalu membantu memberikan informasii dan akses serta memberikan masukan masukan terkait skripsi penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

11. Untuk Sahabat Penulis di UNAS Monica, Dwi, Nanda, Dyanaah, Delva, Jeje, dan yang lain yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang selalu membantu penulis dan mendukung penulis untuk meyelesaikan skripsi ini.
12. Untuk Seluruh Keluarga Besar Jurusan Ilmu Administrasi Publik khususnya Administrasi Publika dan Ilmu Komunikasii dan Hubungan Internasinall.
13. Semua pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Sebagai akhir kata, mudah-mudahan laporan ini dapat memberikan sumbangan yang berharga kepada almamater dan berguna bagi masyarakat.



Jakarta, Januari 2022

Nur Kamilah

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	6
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Sistematika Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Kerangka Konseptual	14
2.2.1 Definisi Pelayanan.....	14
2.2.2 Definisi Pelayanan Publik	16
2.2.3 Kualitas Pelayanan Publik.....	17
2.2.4 Elemen – Elemen Kualitas Pelayanan.....	19
2.3 Pengertian UJI KIR	21
2.4 Kerangka Pikiran.....	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	25

3.1 Pendekatan Penelitian	25
3.2 Penentuan Informan	26
3.3 Teknik Pengumpulan Data	26
3.4 Teknik Pengolaan dan Analisis Data	29
3.5 KeabsahanData	32
3.6 Fokus Penelitian	36
3.7 Lokasi & Jadwal Penelitian	38
3.7.1 Lokasi Penelitian	38
BAB IV PEMBAHASAN.....	39
4.1 Gambaran umum objek penelitian	39
4.1.1 Lokasi Kantor Unit Pengelolaan Pengujian Kendaraan Bermotor Pulogadung.....	39
4.1.2 Visi dan Misi Unit Pengelolaan Pengujian Kendaraan Bermotor Pulogadung.....	40
4.1.3 Bidang Usaha Unit Pengelolaan Pengujian Kendaraan Bermotor Pulogadung.....	41
4.1.4 Struktur Organisasi Unit Pengelolaan Pengujian Kendaraan Bermotor Pulogadung	42
4.1.5 Deskripsi dan tugas pokok	43
4.1.6 Komposisi Pegawai Unit Pengelolaan Pengujian Kendaraan Bermotor Pulogadung	44
4.1.7 Keunggulan Uji KIR di Unit Pengelolaan Pengujian Kendaraan Bermotor Pulogadung	48
4.1.8 Syarat dan Ketentuan Uji KIR	58

4.1.9 Tarif Uji KIR.....	50
4.1.10 Layanan pasca Uji KIR (<i>After Sales Service</i>)	51
4.2 Hasil Penelitian	61
BAB V PENUTUP.....	78
5.1 Kesimpulan.....	78
5.2 Saran.....	80
DAFTAR PUSTAKA	81
PEDOMAN WAWANCARA.....	83
JAWABAN WAWANCARA	91
LAMPIRAN DATA DOKUMENTASI.....	92



DAFTAR TABEL

TABEL 1.1 Laporan Jumlah Kendaraan Bermotor Wajib Uji	4
TABEL 3.1 Daftar Informan dan Narasumber	28
TABEL 4.1 Jumlah Pegawai berdasarkan jenis kelamin	45
TABEL 4.2 Jumlah Pegawai berdasarkan status pegawai	46
TABEL 4.3 Jumlah Pegawai berdasarkan status pendidikan	47
TABEL 4.4 Tarif uji KIR	50



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran	24
Gambar 3.4	Model Analisis Data	32
Gambar 4.1	Struktur Organisasi	43
Gambar 4.2	unduh aplikasi <i>e-kir Jakarta Booking Online</i>	51
Gambar 4.3	daftar akun <i>e-kir Jakarta Booking Online</i>	52
Gambar 4.4	Masuk aplikasi <i>e-kir Jakarta Booking Online</i>	52
Gambar 4.5	pendaftaran uji KIR	53
Gambar 4.6	pilih lokasi uji KIR	54
Gambar 4.7	Rincian Booking di aplikasi <i>e-kir Jakarta Booking Online</i>	55
Gambar 4.8	Pengecekan berkas	56
Gambar 4.9	Pengecekan kelistrikan mobil dan lampu – lampu	57
Gambar 4.10	Pengujian Kaki-kaki	57
Gambar 4.11	Pengujian Emisi dan mesin.....	58
Gambar 4.12	Pengujian bagian roda.....	58
Gambar 4.13	Pengujian minyak rem	59
Gambar 4.14	<i>Samart E-Card</i> hasil uji lulus	59
Gambar 4.15	Sertifikat lulus uji kendaraan bermotor	60
Gambar 4.16	Hologen stiker uji kendaraan bermotor	60