



UNIVERSITAS NASIONAL

**KUALITAS PELAYANAN PROGRAM PELATIHAN
MENGEMUDI OLEH SUKU DINAS TENAGA KERJA
TRANSMIGRASI DAN ENERGI (SUDIN NAKERTRANSKI)
JAKARTA PUSAT TAHUN 2023**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1) dalam
Bidang Ilmu Administrasi Publik

Intan Khusnul Chotimah

NPM 213515516074

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

2024/ 2025



NATIONAL UNIVERSITY

**QUALITY OF SERVICE OF DRIVING TRAINING PROGRAM
BY THE DEPARTMENT OF LABOR TRANSMIGRATION AND
ENERGY (SUDIN NAKERTRANSKI) CENTRAL JAKARTA 2023**

THESIS

*Submitted as one of the conditions for obtaining Bachelor's Degree in Public
Administration (S.AP)*

Intan Khusnul Chotimah

NPM 213515516074

**PUBLIC ADMINISTRATION SCIENCE STUDY PROGRAM
FACULTY OF SOCIAL SCIENCE AND POLITICAL SCIENCE
2024/ 2025**



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN
ILMU POLITIK JAKARTA

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Intan Khusnul Chotimah
NPM : 213515516074
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : KUALITAS PELAYANAN PROGRAM
PELATIHAN MENGENAL OLEH SUKU
DINAS TENAGA KERJA TRANSMIGRASI
DAN ENERGI (SUDINAKERTRANSKI)
TAHUN 2023

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 sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan tidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional. Demikian pernyataan ini saya buat, dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak mana pun.

Jakarta, 6 Agustus 2025

Yang membuat pernyataan


10000
METER
TERAPIL
5E331AMX433671909

Intan Khusnul Chotimah



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Intan Khusnul Chotimah

NPM : 213515516074

Program Studi : Administrasi Publik

Konsentrasi :

Judul Skripsi : KUALITAS PELAYANAN PROGRAM PELATIHAN MENGENAL OLEH SUKU DINAS TENAGA KERJA TRANSMIGRASI DAN ENERGI (SUDIN NAKERTRANSKI) JAKARTA PUSAT TAHUN 2023

Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional

Disetujui untuk diujikan

Jakarta, Agustus 2025

Dosen Pembimbing

Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si.

Ketua Prodi Administrasi Publik

Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si.



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Intan Khusnul Chotimah

NPM : 213515516074

Program Studi : Administrasi Publik

Konsentrasi :

Judul Skripsi : KUALITAS PELAYANAN PROGRAM
PELATIHAN MENGEMUDI OLEH SUKU DINAS
TENAGA KERJA TRANSMIGRASI DAN
ENERGI (SUDIN NAKERTRANSIGI) JAKARTA
PUSAT TAHUN 2023

Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk
memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
Universitas Nasional

Disahkan

Jakarta, September 2025

Dosen Pembimbing

Bhakti Nur Avianto, S.I.P., M.Si.

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Aoi Yuli Firdaus, S.I.P., M.Si.



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh

Nama : Intan Khusnul Chotimah
NPM : 213515516074
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : KUALITAS PELAYANAN PROGRAM PELATIHAN
MENGEMUDI OLEH SUKU DINAS TENAGA
KERJA TRANSMIGRASI DAN ENERGI (SUDIN
NAKERTRANSIGI) JAKARTA PUSAT TAHUN 2023

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

DEWAN PENGUJI

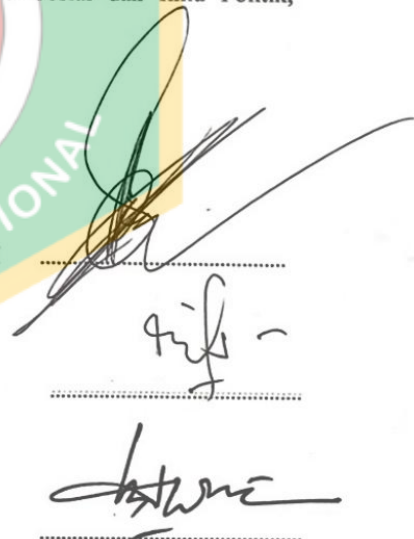
Ketua Sidang /
Penguji 2 : Dr. Chazali Husni Situmorang, Apt., M.Sc., PH

Penguji 1 : Moh Dimyati Soedja, S.Sos., M.Si.

Pembimbing : Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si.

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 20 Agustus 2025





UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Akreditasi :

Doktor Ilmu Politik (Unggul) - Doktor Administrasi Publik (Baik)
Magister Ilmu Politik (A) - Magister Administrasi Publik (A) - Magister Sosiologi (Baik) - Magister Ilmu Komunikasi (Baik)
Sarjana Ilmu Politik (A) - Sarjana Hubungan Internasional (Baik Sekali) - Sarjana Sosiologi (Unggul)
Sarjana Administrasi Publik (A) - Sarjana Ilmu Komunikasi (A)

Jl. Sawo Manis No. 61, Pejaten, Pasar Minggu, Jakarta Selatan 12520 Telp. (021) 70737624, 7806700 Ext.146,
Fax. 7802718-7802719 Homepage : <http://www.unas.ac.id> Email : info@unas.ac.id

SURAT KETERANGAN SIDANG SKRIPSI

Menerangkan nama di bawah ini saya:

Nama Mahasiswa : INTAN KHUSNUL CHOTIMAH
Nomor Pokok Mahasiswa : 213515516074
Program Studi : Administrasi Publik
Peminatan/Konsentrasi :
Judul Skripsi : KUALITAS PELAYANAN PROGRAM PELATIHAN
MENGENAL SIM A GRATIS DI BALAI LATIHAN
KERJA (BLK) JAKARTA PUSAT TAHUN 2023

Telah melaksanakan Sidang Skripsi Semester Genap Tahun Akademik 2024/2025 pada hari **Rabu, 20 Agustus 2025** untuk memenuhi syarat dalam mencapai Gelar Sarjana Strata 1 (S-1) di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.

Demikian Surat Keterangan ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kerjasamanya.

Jakarta, 20 Agustus 2025

Mengetahui,

PEMBIMBING

PENGUJI II
KETUA SIDANG

PENGUJI I

Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP.,
M.Si.

Dr. Chazali Husni
Situmorang, M.Si.

Moh Dimyati Soedja, S.Sos.,
M.Si.

Program Studi : Doktor Ilmu Politik - Doktor Administrasi Publik - Magister Ilmu Politik - Magister Administrasi Publik - Magister Sosiologi - Magister Ilmu Komunikasi
Sarjana Ilmu Politik - Sarjana Hubungan Internasional - Sarjana Sosiologi - Sarjana Administrasi Publik - Sarjana Ilmu Komunikasi

ABSTRAK

Nama : Intan Khusnul Chotimah
NPM : 213515516074

Judul : KUALITAS PELAYANAN PROGRAM PELATIHAN
MENGENGEMUDI OLEH SUKU DINAS TENAGA KERJA
TRANSMIGRASI DAN ENERGI JAKARTA PUSAT
TAHUN 2023

Pembimbing : Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan Program Pelatihan Mengemudi yang diselenggarakan oleh Suku Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi (Sudin Nakertransgi) Jakarta Pusat tahun 2023 serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat pelaksanaannya. Permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah masih adanya kendala seperti keterbatasan fasilitas kendaraan praktik, waktu pelatihan yang kurang memadai, serta rasio peserta dan instruktur yang belum seimbang. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Penelitian ini bermanfaat sebagai bahan evaluasi bagi Sudin Nakertransgi untuk meningkatkan kualitas pelayanan pelatihan di masa mendatang serta memberikan informasi kepada masyarakat mengenai program pelatihan gratis yang dapat meningkatkan keterampilan dan peluang kerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum program ini telah memberikan manfaat bagi peserta, khususnya dalam meningkatkan keterampilan mengemudi dan mempermudah pengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM) secara gratis. Namun, kualitas pelayanan masih perlu ditingkatkan terutama dalam penyediaan fasilitas praktik dan efektivitas waktu pelatihan. Faktor pendukung keberhasilan program meliputi kemudahan akses informasi, antusiasme peserta, dan dukungan dari mitra pelatihan, sedangkan faktor penghambatnya adalah keterbatasan sarana dan kesadaran peserta yang cenderung lebih fokus pada insentif SIM gratis dibandingkan peningkatan keterampilan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Pelatihan Mengemudi, Sudin Nakertransgi, SERVQUAL, Faktor Pendukung dan Penghambat

ABSTRACT

Name : Intan Khusnul Chotimah
NPM : 213515516074

Title : QUALITY OF SERVICE OF DRIVING TRAINING
PROGRAM BY THE DEPARTMENT OF LABOR
TRANSMIGRATION AND ENERGY (SUDIN
NAKERTRANSIGI) CENTRAL JAKARTA 2023

Pembimbing : Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si.

This study aims to analyze the quality of the Driving Training Program services organized by the Central Jakarta Department of Labor, Transmigration, and Energy (Sudin Nakertransgi) in 2023 and to identify the supporting and inhibiting factors in its implementation. The issue raised in this study is the presence of obstacles such as limited practical vehicle facilities, insufficient training time, and an unbalanced ratio between participants and instructors. This research uses a descriptive qualitative method with data collection techniques through observation, in-depth interviews, and documentation. The study is beneficial as an evaluation material for Sudin Nakertransgi to improve the quality of service in future training programs and to provide the public with information about free training programs that can enhance skills and employment opportunities. The results show that, in general, this program has benefited participants, particularly in improving driving skills and facilitating the free issuance of Driving Licenses (SIM). However, the quality of service still needs improvement, especially in the provision of practice facilities and the effectiveness of training time. Supporting factors for the program's success include easy access to information, participants' enthusiasm, and support from training partners, while inhibiting factors are limited facilities and participants' awareness that tends to focus more on the free SIM incentive rather than skill improvement.

Keywords: Service Quality, Driving Training, Sudin Nakertransgi, SERVQUAL, Supporting and Inhibiting Factors

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur dipersembahkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan berkah, anugerah, dan rahmat-Nya. Shalawat serta salam senantiasa disampaikan kepada Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga dan para sahabatnya. Berkat pertolongan-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan serta penulisan skripsi ini dengan baik, meskipun hasil yang dicapai masih belum sempurna.

Skripsi yang berjudul “KUALITAS PELAYANAN PROGRAM PELATIHAN MENGEMUDI OLEH SUKU DINAS TENAGA KERJA TRANSMIGRASI DAN ENERGI (SUDIN NAKERTRANSIGI) JAKARTA PUSAT TAHUN 2023” ditulis untuk dapat memenuhi satu diantara syarat guna mendapat gelar Strata Satu (S1) pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.

Penulis menyadari bahwa menyelesaikan skripsi ini merupakan proses yang penuh tantangan, yang tidak akan dapat dilalui tanpa dukungan, dorongan, dan arahan dari berbagai pihak sejak masa perkuliahan hingga tahap penyusunan skripsi. Oleh karena itu, penulis menyampaikan apresiasi dan terima kasih, khususnya kepada:

1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Ibu Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si selaku Wakil Rektor Bidang Akademik, Kemahasiswaan dan Alumni, Universitas Nasional.
3. Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus, S.IP., M.Si selaku Plt. Dekan Keuangan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.
4. Bapak Dr. (C) Angga Sulaiman, S.IP., M.AP selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan, Kerja Sama dan Sumber Daya Manusia Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.
5. Ibu Dr. Mary Ismowati, M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik, Sekolah Pascasarjana Universitas Nasional.
6. Bapak Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si, selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Universitas Nasional sekaligus menjadi Dosen Pembimbing skripsi saya yang telah menyediakan banyak waktu, tenaga

dan juga pikiran untuk dapat mengarahkan dan membimbing saya dalam penyusunan serta penulisan skripsi ini.

7. Bapak Khoirul Abror Ad-Dluha Ghoni, S.AP., M.AP. selaku Sekretaris Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional dan juga sekaligus sebagai dosen Pembimbing Akademik penulis.
8. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Program Studi Administrasi Publik Universitas Nasional yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama masa perkuliahan. Serta seluruh Staff Universitas Nasional yang telah membantu dalam hal lain selama perkuliahan.
9. Kepala Seksi Pelatihan, Penempatan, Produktivitas dan Transmigrasi (P3T) Suku Dinas Nakertransgi Jakarta Pusat Pak Helazurine Lindane.
10. Suku Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi, dan Energi (Sudin Nakertransgi) Jakarta Pusat, selaku Tenaga Kerja, Transmigrasi, dan Energi yaitu Ibu Kemala serta Pak Rio yang telah membantu penulis dari tahap pengambilan data sampai wawancara kepada informan yang terlibat dalam wawancara penelitian.
11. PT. Giri Artha Sejahtera, terutama kepada pak Deden selaku Direktur PT. Giri Artha Sejahtera cabang Pulo Gadung dan para staff yang telah bersedia untuk di wawancara dalam penelitian ini.
12. Kepada Alm. Papa, Sultan Djabir dan Mama, Indarwati, selaku orang tua penulis yang senantiasa mendukung setiap langkah dan keputusan penulis serta mendoakan penulis. Semoga mama selalu diberikan kesehatan untuk menemani langkah penulis dalam mencapai kesuksesan.
13. Kepada adik kandung saya, M. Raihan Syafa Sultan, saya menyampaikan rasa terima kasih atas segala bentuk dukungan. Semoga adik saya juga segera menyelesaikan studi dan mendapat gelar sarjana.
14. Kepada keluarga besar “PADAI” terlebih Bibi Kasmawati yang senantiasa mendukung dan membantu kendala yang dihadapi oleh penulis dan keluarga secara finansial dalam melanjutkan perkuliahan, semoga beliau diberikan kesehatan dan diberikan rezeki yang melimpah.

15. Kepada Sepupu terbaik Adifa Khairunnisa dan Nadia Putry Islamiyah yang memberikan dorongan semangat dan bantuan kepada penulis sepanjang proses perkuliahan, hingga tahap penyusunan skripsi ini yang berjalan dengan lancar.
16. Kepada Keponakan Athifah dan Ramzan yang senantiasa tumbuh menjadi anak yang lucu sehingga menjadi penyemangat penulis dalam penyusunan skripsi ini.
17. Kepada Syarifah Farhashila Djindan dan Gerezar Doubah Silalahi, teman seperbimbingan penulisan skripsi ini.
18. Kepada Nori, teman yang telah memberi motivasi dan menemani penulis selama penyusunan skripsi. Semoga segala urusan beliau di permudah dan penulis dapat menemani beliau di kondisi yang serupa. *Thank you sa buhay mo talaga.*
19. Kepada DPRIAN, DEAN, WOODZ, EXO, SEVENTEEN, LYKN, dan semua unit dari NCT terutama NCT WISH, yang telah menciptakan karya musik yang menemani penulis dalam penyusunan skripsi ini.
20. *Last but not least*, Terima kasih kepada diri sendiri atas usaha keras dan perjuangan yang telah dilakukan hingga saat ini.

Dengan kesadaran penuh dan sikap rendah hati, peneliti menyadari bahwa skripsi ini tidak lepas dari kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya umpan balik setelah penyelesaian skripsi ini, agar dapat memberikan manfaat bagi kita semua.

Jakarta, 30 Juli 2025

Intan Khusnul C

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
PENGESAHAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	11
1.4.1 Manfaat Teoritis	11
1.4.2 Manfaat Praktis	12
1.5 Sistematika Penulisan	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Penelitian Terdahulu	14
2.2 Kerangka Teori.....	23
2.2.1 Konsep Kualitas Pelayanan.....	23
2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	24
2.2.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	27
2.3 Kerangka Pemikiran.....	31

BAB III METODELOGI PENELITIAN.....	33
3.1 Pendekatan Penelitian	33
3.2 Penentuan Informan	35
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.4 Teknik Pengolahan dan Analisis Data	42
3.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	46
4.1 Deskripsi Lokasi dan Objek Penelitian.....	46
4.1.2 Visi dan Misi Suku Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Jakarta Pusat.....	53
4.1.3 Pelayanan Program Pelatihan Mengemudi oleh Sudin Nakertransgi.....	55
4.2 Hasil penelitian.	58
4.2.1 Kualitas Pelayanan Program Pelatihan Mengemudi oleh Suku Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi (Sudin Nakertransgi) Jakarta Pusat tahun 2023.....	58
4.2.2 Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	59
4.2.3 Keandalan (<i>Reliability</i>)	62
4.2.4 Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	65
4.2.5 Jaminan (<i>Assurance</i>)	67
4.2.6 Empati (<i>Empathy</i>)	69
4.3 Pembahasan.....	71
4.3.1 Analisis Kualitas Pelayanan Program Pelatihan Mengemudi oleh Suku Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi (Sudin Nakertransgi) Jakarta Pusat tahun 2023	71
4.3.2 Bukti fisik (<i>Tangibles</i>)	71
4.3.3 Keandalan (<i>Reliability</i>)	72
4.3.4 Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	74
4.3.5 Jaminan (<i>Assurance</i>)	75

4.3.6 Empati (<i>Empathy</i>)	77
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	84
5.1 Kesimpulan	84
5.2 Saran.....	85
5.2.1 Saran Teoritis	85
5.2.2 Saran Praktis	86
DAFTAR PUSTAKA	87



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Sumber : Sudin Nakertransgi Jakarta Pusat, 2025	8
Table 2.1 Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3.1 Informan Penelitian.....	38
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian.....	45
Tabel 4.3 Hasil Observasi Penelitian	81



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Sumber: Instagram Sudin Nakertransgi Jakarta Pusat, 2023.....	7
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran (Sumber Penulis, 2025).....	32
Gambar 4.1 (Sumber : Web Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Pusat,,2025)	50
Gambar 4.2 (Sumber : Web Disnakertransgi Jakarta,2025)	52
Gambar 4.3 (Sumber : Web Pemerintah Kota Jakarta Pusat,2025)	56



LAMPIRAN

LAMPIRAN.....	91
Lampiran I Pedoman Wawancara.....	91
Lampiran II Hasil Wawancara.....	93
Lampiran III Surat Permohonan Penelitian Skripsi	110
Lampiran IV Surat Konfirmasi Penelitian Skripsi.....	111
Lampiran V Dokumentasi.....	112

