

**ANALISIS PELAYANAN PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR
DALAM UPAYA MEWUJUDKAN PELAYANAN PRIMA PADA
DINAS PERHUBUNGAN KOTA SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata – 1
Program Studi Administrasi Negara**



Oleh:

**RIZKY RAHMATULOH
NBI : 1111900085**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2023**

**ANALISIS PELAYANAN PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR
DALAM UPAYA MEWUJUDKAN PELAYANAN PRIMA PADA
DINAS PERHUBUNGAN KOTA SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata – 1
Program Studi Administrasi Negara**



Oleh:

RIZKY RAHMATULOH

NBL. 1111900085

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2023

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

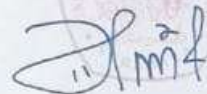
Nama : Rizky Rahmatuloh
NBI : 1111900085
Judul : Analisis Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor dalam
Upaya Mewujudkan Pelayanan Prima Pada Dinas Perhubungan
Kota Surabaya

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya



Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P
NPP. 20120.87.0103

Surabaya,
Disetujui Oleh,
Dosen Pembimbing



Dida Rahmadanik, S.AP., M.AP
NPP.2011.16.0733

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal : 23 Juni 2023

Dewan Penguji :

1. **Dida Rahmadanik, S.AP., M.AP**
Ketua

(Dimit)

2. **Drs. Adi Soesiantoro, M.Si**
Anggota I

(Signature)

3. **Dr. Achluddin Ibnu Rochim, S.H., M.Si**
Anggota II

(Signature)

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya



Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P
NPP. 20120.87.0103

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Rizky Rahmatuloh

NBI : 1111900085

Program Studi : Administrasi Negara

Judul Skripsi : Analisis Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Dalam Upaya Mewujudkan Pelayanan Prima Pada Dinas Perhubungan Kota Surabaya

Menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sadar-sadarnya. Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakn, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Surabaya, 27 Juni 2023
Yang membuat Pernyataan



(Rizky Rahmatuloh)



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYA
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)
e-mail: perpus@untag-sby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rizky Rahmatuloh
NPM : 1111900085
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Negara
Jenis Karya : Skripsi/ Tesis/ Disertasi/ Laporan Penelitian/ Praktek

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

“Analisis Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Dalam Upaya Mewujudkan Pelayanan Prima Pada Dinas Perhubungan Kota Surabaya”

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty – Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum,

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Pada Tanggal : 27 Juni 2023

Yang Menvatakan,

(Rizky Kanmatuloh)

RIWAYAT HIDUP



1. Nama lengkap : Rizky Rahmatuloh
2. Tempat tanggal lahir : Sidoarjo, 05 Oktober 2000
3. Alamat tempat tinggal : Dusun Tambak Tengah, Desa Tambak Kemerakan RT 02 RW 01, Krian, Sidoarjo
4. Nomor telepon/handphone : 081336713071/083129180747
5. E-mail : rizkyrahmat005@gmail.com
6. Riwayat pendidikan : SMA
7. Riwayat pekerjaan : -
8. Pengalaman organisasi :
 - a. Himpunan Mahasiswa Administrasi Negara (Himanata) Untag Surabaya Periode 2020-2021
 - b. Himpunan Mahasiswa Administrasi Negara (Himanata) Untag Surabaya Periode 2021-2022
 - c. Badan Eksekutif Mahasiswa (BEM) FISIP Untag Surabaya Periode 2022
9. Publikasi ilmiah : PRAJA Observer : Jurnal Penelitian Administrasi Publik
10. Prestasi : -

HALAMAN MOTTO

“Jika bertekad meraih sebuah cita-cita dan harapan di hari esok, paling tidak teruslah bersemangat disetiap langkah untuk berlari mengejar kembali.”

“ Allah tidak membebani seseorang itu melainkan sesuai dengan kesanggupannya. “
Q.S : Al Baqarah 286

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan“
Q.S Al Insyirah : 5-6

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya yang selalu bekerja keras dan memberikan yang terbaik untuk saya dan terima kasih atas segala materi yang telah diberikan sebagai tanda perjuangan sehingga saya dapat melanjutkan menempuh pendidikan hingga tingkat perguruan tinggi. Serta terima kasih kepada almamater tercinta Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah memberikan banyak ilmu, pengalaman dan pengetahuan yang selama ini tidak pernah saya dapatkan sebelumnya.

RINGKASAN

Rizky Rahmatuloh, 2023, **Analisis Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Dalam Upaya Mewujudkan Pelayanan Prima Pada Dinas Perhubungan Kota Surabaya**

Dida Rahmadanik, S.AP., M.AP., Dr., Dra., Rachmawati Novaria, MM.

Dalam sektor pemerintahan, pelayanan publik dijadikan suatu sistem untuk menciptakan tindakan yang mampu memenuhi unsur kepentingan rakyat sehingga suatu pelayanan publik dapat dikatakan baik apabila dapat memberikan pelayanan prima. Sementara itu pemberian pelayanan prima adalah salah satu bentuk usaha untuk mencapai loyalitas masyarakat atau memberikan pelayanan yang beracuan pada pola faktor A6 pelayanan prima seperti *Ability* (Kemampuan), *Attitude* (Sikap), *Appearance* (Penampilan), *Action* (Tindakan), *Attention* (Perhatian) dan *Accountability* (Tanggungjawab). Salah satu pelayanan yang diberikan oleh pemerintah yaitu pengujian kendaraan bermotor, yakni pemberian layanan di bidang lalu lintas keselamatan jalan raya dengan memeriksa dan menguji kendaraan bermotor dan melestarikan atau mengurangi pencemaran lingkungan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis pelayanan pengujian kendaraan bermotor dalam upaya mewujudkan pelayanan prima di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Surabaya.

Dalam penelitian ini, penulis memerlukan data primer, wawancara dan observasi langsung di lapangan serta data sekunder berupa data atau informasi yang berhubungan dengan fokus penelitian. Informan dalam penelitian ini adalah Kepala Subkooor Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Surabaya, Pegawai UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor dan Masyarakat pengguna pelayanan pengujian kendaraan bermotor UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Surabaya. Berdasarkan hasil penelitian, pelayanan pengujian kendaraan bermotor dalam upaya mewujudkan pelayanan prima pada Dinas Perhubungan Kota Surabaya khususnya UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Wiyung sudah dilaksanakan cukup baik dilihat dari faktor A6 pelayanan prima yang menjadi ukuran namun terdapat masalah di faktor *Ability*, *Appearance*, *Accountability*.

Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Analisis Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Dalam Upaya Mewujudkan Pelayanan Prima Pada Dinas Perhubungan Kota Surabaya telah dijalankan dengan baik dalam segi sikap, perhatian dan tindakan serta terdapat hambatan dari segi kemampuan, penampilan dan tanggungjawab.

KATA KUNCI : PELAYANAN PUBLIK, PELAYANAN PRIMA, PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR

SUMMARY

Rizky Rahmatuloh, 2023, **Analysis of Motorized Vehicle Testing Services in an Effort to Realize Excellent Service at Dinas Perhubungan Kota Surabaya**

Dida Rahmadanik, S.AP., M.AP., Dr., Dra., Rachmawati Novaria, MM.

In the government sector, public service is used as a system to create actions that are able to fulfill the elements of the people's interests so that a public service can be said to be good if it can provide excellent service. Meanwhile, providing excellent service is a form of effort to achieve community loyalty or provide services that are based on the A6 factor pattern of excellent service, such as Ability, Attitude, Appearance, Action, Attention. and Accountability (Responsibility). One of the services provided by the government are motorized vehicle testing, that is providing services in the field of road safety traffic by inspecting and testing motorized vehicles and preserving or reducing environmental pollution, especially air pollution.

The purpose of this study is to describe and analyze motorized vehicle testing services in an effort to realize excellent service at the UPTD Motorized Vehicle Testing at the City Transportation Service.

In this research, the writer needs primary data, interviews and direct field observations as well as secondary data in the form of data or information related to the research focus. The informants in this study were the Head of the Motorized Vehicle Testing Sub-Cooror at the Surabaya City Transportation Service, UPTD Employees for Motorized Vehicle Testing and Communities who use motorized vehicle testing services UPTD Motorized Vehicle Testing at the Surabaya City Transportation Service. Based on the results of the research, motorized vehicle testing services in an effort to realize excellent service at the Surabaya City Transportation Service, especially the Wiyung Motorized Vehicle Testing UPTD have been carried out quite well in terms of the A6 factor of excellent service which is a measure but there are problems in the Ability, Appearance, Accountability.

From the results of this study it can be concluded that the Analysis of Motorized Vehicle Testing Services in an Effort to Realize Excellent Service at the Surabaya City Transportation Service has been carried out well in terms of attitude, attention and action and there are obstacles in terms of ability, appearance and responsibility.

KEYWORDS : PUBLIC SERVICE, SERVICE EXCELLENT, MOTOR VEHICLE TESTING

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha atas segala rahmat dan karunia serta bimbingan-Nya, sehingga saya dapat menyusun Skripsi Tahun Ajaran 2022/2023. Penyusunan Skripsi Tahun Ajaran 2022/2023 ini sesuai dengan arahan yang diberikan oleh Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Adapun lokasi penelitian Skripsi Tahun Ajaran 2022/2023 adalah di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Surabaya, yang beralamatkan di Jalan Raya Menganti Wiyung No.15 Kota Surabaya.

Sesungguhnya penyusunan Skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan, dorongan, bimbingan serta dukungan doa dari berbagai pihak yang menjadikan penyusunan Skripsi ini lebih bermanfaat. Beberapa pihak lain yang tentunya tidak lupa saya ucapkan terimakasih, antara lain:

1. Bapak Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM, CMA. CPA selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya;
2. Ibu Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya;
3. Ibu Dida Rahmadanik, S.AP., M.AP selaku Dosen Pembimbing Satu;
4. Ibu Dr., Dra., Rachmawati Novaria, MM selaku Dosen Pembimbing Dua;
5. Bapak Drs. Adi Soesiantoro, M.Si selaku Dosen Penguji Dua;
6. Bapak Dr. Achluddin Ibnu Rochim, S.H., M.Si selaku Dosen Penguji Tiga;
7. Ibu Anggraeny Puspaningtyas, S.AP., M.AP selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya;
8. Bapak Muhammad Roisul Basyar, S,AP., M.KP selaku Dosen Mata Kuliah Seminar Isu Aktual Publik;
9. Seluruh pegawai Dinas Perhubungan Kota Surabaya khususnya UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Wiyung atas kerjasama dan dukungan yang telah diberikan selama melaksanakan penelitian;
10. Kedua Orang Tua dan seluruh keluarga besar yang selalu memberikandukungan kepada penulis agar dapat menyelesaikan Penyusunan Skripsi dengan lancar dan tepat waktu;
11. Isna Fairuz, Elsa Regitha Aura Putri, Titik Dwi Novianti, Intan Rahmawati teman seperjuangan yang memberikan support selama pelaksanaan penelitian di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Wiyung Dinas Perhubungan Kota Surabaya;
12. Ronan Adi Permana, Gery Satria Erlangga, Anugrah Surya Ramadhan, Yoga Maulana Aldi Wicaksonoteman seperjuangan selama melaksanakan kuliah

selama 8 semester di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Prodi Administrasi Negara/Publik serta memberikan support selama pelaksanaan penelitian di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Wiyung Dinas Perhubungan Kota Surabaya;

13. Seluruh teman terdekat yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang selalumemberikan dukungan kepada penulis.

Dalam penyusunan Skripsi ini, peneliti masih merasa banyak kekurangan mengingat akan kemampuan yang penulis miliki untuk itu kritik dan saran dari semua pihak sangat kami harapkan demi penyempurnaan penyusunan Skripsi ini. Harapan penulis, semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan khususnya bagi penulis sendiri.

Surabaya, 10 Juni 2023

Rizky Rahmatuloh
(1111900085)

DAFTAR ISI

COVER	
RIWAYAT HIDUP	vi
HALAMAN MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
RINGKASAN	ix
SUMMARY	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
2.2 Landasan Teori.....	23
2.2.1 Administrasi Publik.....	23
2.2.2 Pelayanan.....	25
2.2.3 Pelayanan Publik.....	27
2.2.4 Standar Pelayanan Publik.....	28
2.2.5 Pedoman Penerapan Standar Pelayanan.....	30
2.2.6 Konsep Pelayanan Publik.....	31
2.2.7 Fungsi Pelayanan Publik.....	32
2.2.8 Asas-Asas Pelayanan Publik.....	33
2.2.9 Tujuan Pelayanan Publik.....	34
2.2.10Pelayanan Prima.....	35

2.2.11 Konsep Pelayanan Prima	37
2.3 Kerangka Konseptual	39
BAB III METODE PENELITIAN	40
3.1 Jenis Penelitian	40
3.2 Fokus Penelitian	41
3.3 Lokasi Penelitian	41
3.4 Sumber Data	42
3.5 Teknik Pengumpulan Data	42
3.6 Teknik Analisis Data	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	46
4.1 Hasil Penelitian	46
4.1.1 Deskripsi Objek Penelitian	46
4.1.2 Motto atau Visi dan Misi UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Wiyung.....	47
4.1.3 Struktur UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Wiyung.....	48
4.2 Penyajian Data	51
4.3 Pembahasan	87
BAB V PENUTUP	95
5.1 Kesimpulan	95
5.2 Saran	96
DAFTAR PUSTAKA	99

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	11
Tabel 3. 1 Daftar informan penelitian	43
Tabel 4. 1 Jumlah Kendaraan Wajib Uji di Kota Surabaya pada Tahun 2022.....	52
Tabel 4. 2 Aspek-aspek pelayanan di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Wiyung Dishub Kota Surabaya.....	53
Tabel 4. 3 Daftar Penguji pada UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Wiyung Dinas Perhubungan Kota Surabaya Tahun 2022.....	58
Tabel 4. 4 Standar Penampilan Pegawai UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Wiyung Dinas Perhubungan Surabaya.....	69
Tabel 4. 5 Sarana dan Prasarana Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor.....	76
Tabel 4. 6 Alat Pengujian Kendaraan Bermotor	78
Tabel 4. 7 Biaya Retribusi Pengujian Kendaraan Bermotor	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka konseptual	39
Gambar 3. 1 Model Analisis Data.....	45
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Wiyung ..	48
Gambar 4. 2 Prosedur Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor	49
Gambar 4. 3 Tampilan PDH Putih Pria.....	71
Gambar 4. 4 Tampilan PDH Putih Wanita.....	71
Gambar 4. 5 Tampilan PDH jeans Biru Donker	72

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara.....	103
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian dai Fakultas	105
Lampiran 3 Surat Perizinan Penelitian dari Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya	106
Lampiran 4 Surat Izin Pengambilan Data dari Dinas Perhubungan Kota Surabaya	107
Lampiran 5 Surat Keterangan Selesai Penelitian	108
Lampiran 6 Kartu Bimbingan Skripsi	109
Lampiran 7 Surat Keterangan Uji Plagiasi.....	111
Lampiran 8 Surat Keterangan Bebas Lab Otoda.....	112
Lampiran 9 Hasil Turnitin BAB I	113
Lampiran 10 Hasil Turnitin BAB IV	114
Lampiran 11 Hasil Turnitin BAB V.....	115
Lampiran 12 Hasil Turnitin Artikel	116
Lampiran 13 <i>Letter of Acceptance</i> (LOA)	119
Lampiran 14 Lembar Perintah Revisi	120
Lampiran 15 Dokumentasi Kegiatan Penelitian.....	123
Lampiran 16 Artikel.....	129