

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

Oleh :

**WELLA DWI ANANDA**

12070522421

PROGRAM SI

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

PEKANBARU

2024/1446



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islam UIN Suska Riau  
 UIN Sultan Syarif Kasim Riau

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

**Nama** : Wella Dwi Ananda  
**Nim** : 12070522421  
**Program Studi** : Administrasi Negara  
**Fakultas** : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
**Judul** : Kualitas Pelayanan Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis

**DISETUJUI OLEH:  
 DOSEN PEMBIMBING**

**Pivit Septiary Chandra, S.Sos., M.Si**  
**NIP. 19920925 201903 2 021**

**Mengetahui**

**DEKAN**

**Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial**

**KETUA PRODI**

**Administrasi Negara**



**Dr. Ht. Mahyarni, S.E, M.M**  
**NIP. 19700826 199903 2 001**

**Dr. Khairunyah Purba, S.Sos., M.Si**  
**NIP. 19781025 200604 1 002**

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang menyalin, menduplikasi, atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penerbitan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



© Hak cipta milik UIN Suska Riau / State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

**Nama** : Wella Dwi Ananda  
**Nim** : 12070522421  
**Program Studi** : Administrasi Negara  
**Fakultas** : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
**Judul** : Kualitas Pelayanan Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis  
**Tanggal Ujian** : 15 Juli 2024

**Tim Penguji**

**Ketua Penguji**  
Dr. Khairunyah Purba, S.Sos., M. Si  
 NIP. 19781025 200604 1 002

**Penguji I**  
Syed Agung Afandi, S.IP., M.IP  
 NIP. 19950618 202012 1 010

**Penguji II**  
Weni Puji Hastuti, S.Sos., M.KP  
 NIP. 19810505 200604 2 006

**Sekretaris**  
Virna Museliza, SE., M.Si  
 NIP. 19660827202321 2 005

UIN SUSKA RIAU

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang menyalin, mengutip, atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Lampiran Surat :  
 Nomor : Nomor 25/2021  
 Tanggal : 10 September 2021

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Wella Dul Ananda  
 NIM : 12070522921  
 Tempat/Tgl. Lahir : Duri, 04 februari 2002  
 Fakultas/Pascasarjana : Ekonomi dan (IMUSOSIA)  
 Prodi : Administrasi Negara  
 Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\*:  
 Kualitas Pelayanan Unit Pelaksana  
 Teknis (UPT) Pengujian kendaraan Bermotor  
 Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\* dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\* saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/(Karya Ilmiah lainnya)\* saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pemyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 15 Juli 2021  
 Yang membuat pernyataan



NIM: 12070522921

\* pilih salah satu sesuai jenis karya tulis

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang  
 © Hak cipta milik UIN Suska Riau  
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

UIN Suska Riau  
 University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## ABSTRAK

### **KUALITAS PELAYANAN UNIT PELAKSANA TEKNIS (UPT) PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN BENGKALIS**

Oleh:

**Wella Dwi Ananda**  
NIM. 12070522421

**Email :** [welladwianada04@gmail.com](mailto:welladwianada04@gmail.com)

*Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih kurangnya SDM, dan masih terdapatnya beberapa pelayanan yang tidak sesuai dengan SOP. penelitian ini dilakukan di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor pada Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis serta faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, dengan penentuan informan melalui teknik purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teori Zeithaml, dkk (1990) dengan 5 indikator yaitu Berwujud (Tangible) Keandalan (Reliability) Tanggapan (Responsiveness) Jaminan (Assurance) Empati (Empathy). Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis belum maksimal, hal ini di buktikan dengan belum terlaksananya aspek keandalan dan jaminan yang mana masih kurangnya SDM, dan masih terdapatnya beberapa pelayanan yang tidak sesuai dengan SOP.*

**Kata kunci :** *Kualitas Pelayanan, Pengujian Kendaraan Bermotor, Pelayanan Publi*

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## ABSTRAC

### *SERVICE QUALITY OF TECHNICAL IMPLEMENTATION UNIT (UPT) MOTOR VEHICLE TESTING BENGKALIS REGENCY TRANSPORTATION OFFICE*

By:

**Wella Dwi Ananda**

NIM. 12070522421

Email : [welladwiananda04@gmail.com](mailto:welladwiananda04@gmail.com)

*This research is motivated by the lack of human resources, and there are still several services that are not in accordance with SOP. This research was carried out at the Technical Implementation Unit (UPT) of Motor Vehicle Testing of the Bengkalis Regency Transportation Office. This study aims to find out how the quality of motor vehicle testing services at the Bengkalis Regency Transportation Office and factors that affect the quality of motor vehicle testing services at the Bengkalis Regency Transportation Office. This study uses a descriptive method with a qualitative approach, with the determination of informants through purposive sampling techniques. Data collection is carried out through observation, interviews and documentation. This study uses the theory of Zeithaml, et al. (1990) with 5 indicators, namely Tangible, Reliability, Responsiviness, Assurance, and Empathy. Based on the results of the study, it shows that the Service Quality of the Technical Implementation Unit (UPT) of Motor Vehicle Testing of the Bengkalis Regency Transportation Office has not been maximized, this is evidenced by the lack of reliability and guarantee aspects which are still lacking human resources, and there are still several services that are not in accordance with SOP.*

**Keywords:** *Service Quality, Motor Vehicle Testing, Public Service*



## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

*Alhamulillahirobbil'alamin*, Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis. Kemudian shalawat beriring salam kepada junjungan umat alam Nabi Besar Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan dan mempersembahkan skripsi ini, bukti perjuangan yang panjang dan jawaban atas do'a yang senantiasa mengalir dari orang-orang terkasih dengan judul "KUALITAS PELAYANAN UNIT PELAKSANA TEKNIS (UPT) PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN BENGKALIS". yang penulis susun sebagai salah satu persyaratan pemenuhan tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan baik dan lancar.

Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi Sebagian persyaratan akademis menyelesaikan Pendidikan Program Studi S1 Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Secara khusus penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada orang tua tercinta Pertama untuk Alm. Zaldi Darwanto, panutanku seseorang yang biasa penulis sebut ayah yang sangatku rindukan dan yang menjadi alasan untuk selalu kuat hingga detik ini, Alhamdulillah kini penulis sudah

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sampai ketahap ini, menyelesaikan karya tulis ini sebagai perwujudan terakhir sebelum beliau benar benar pergi, terimakasih untuk semua yang beliau berikan, perhatian kasih sayang dan cinta yang tulus untuk anak gadisnya, terimakasih yah sudah mengantarkan anakmu di tempat ini, walaupun penulis harus berjuang tanpa beliau temani lagi dan untuk Ibu Rita Murni, pintu surgaku seseorang yang biasa penulis sebut ibu, perempuan hebat yang sudah membesarkan dan mendidik anak anaknya hingga mendapatkan gelar sarjana, beliau sangat berperan penting dalam menyelesaikan program studi penulis, doa doanya dan kasih sayangnya yang tulus pula membuat penulis sampai di titik ini. Penulis persembahkan karya tulis sederhana ini untuk kalian.

Penulis menyadari bahwa penyusun skripsi ini tidak akan terwujud adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan rasa hormat dan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. khairunnas, M. Ag, sealaku Rektorat Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Ibuk Dr. Hj. Mahyarni, SE, MM, selaku dekan Fakultas Ekonomi Dan Ilmu sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos, M.Si, selaku ketua program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Mashuri, MA sebagai sekretaris jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Ibuk Devi Deswimar selaku dosen Penasehat Akademik yang telah memberikan masukan serta saran selama penulis menjadi mahasiswa di Fakultas Ekonimi dan Ilmu Sosial.

6. Ibuk Pivit Septiary Candra, S.Sos, M.Si Dosen Pembimbing yang telah banyak memberi nasehat saran dan ilmu kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal, dan skripsi ini.

7. Bapak dan Ibuk dosen Fakultas Ekonimi dan Ilmu Sosial yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama mengikuti perkuliahan di Fakultas ekonimi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

8. Saudara kandung abang dan adik penulis, Aditya dan Muhammad Zaki Rizaldi, untuk abang terimakasih telah menggantikan posisi ayah untuk menjadi tulang punggung keluarga, tanpa abang penulis mungkin tidak akan sampai di titik ini, dan untuk adik penulis ucapkan terimakasih pula karna sudah mendoakan penulis.

9. Untuk keluarga besar penulis, penulis ucapkan terimakasih sudah menjadi peyemangat penulis dan berkat doa doa dan dukungan kalian pun penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini.

10. Untuk sahabat seperjuangan Afifah Yusuf, Dina Sahada, Nelly Anriyani Br Pinem, Selvi Indah Permata Putry, Nur Indah Sari dan Nor Najmi yang telah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

berjuang sama hingga sekarang dan tidak pernah bosan dalam memberikan dukungan, perhatian yang terbaik bagi kelancaran skripsi penulis.

11. Kantor UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis dan masyarakat yang telah memberikan bantuan dan informasi yang diperlukan penulis selama melaksanakan penelitian.
12. Terakhir untuk diri sendiri, karna telah mampu bertahan sejauh ini dan mengendalikan diri untuk tidak menyerah hingga mendapatkan gelar sarjana, ini merupakan pencapaian yang patut di banggakan untuk diri sendiri.

Pekanbaru, 1 Juni 2024

**Wella Dwi Ananda**  
NIM : 12070522421

UIN SUSKA RIAU



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**DAFTAR ISI**

<b>ABSTRAK.....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	12
1.3 Tujuan Penelitian .....	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	13
1.5 Sistematika Penulisan.....	13
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>15</b>
2.1 Pelayanan Publik .....	15
2.2 Penelitian Terdahulu .....	25
2.3 Definisi Konsep .....	27
2.4 Konsep Operasional.....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>31</b>
3.1 Waktu dan Lokasi Penelitian .....	31
3.2 Jenis dan Sumber Data .....	31



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

3.3 Informan Penelitian .....	32
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.5 Teknik Analisis Data.....	34
3.6 Teknik Validasi Data.....	35
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM TEMPAT PENELITIAN .....</b>	<b>37</b>
4.1 Sejarah Singkat Upt Pkb Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis ...	37
4.2 Visi dan Misi Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis .....	38
4.3 Struktur Organisasi .....	39
4.4 Uraian Tugas ( Job Description ) .....	39
4.5 Tempat Penelitian .....	41
<b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>42</b>
5.1 Kualitas Pelayanan Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengujian Kendaraan Bermotor Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis .....	42
5.1.1 Berwujud (tangible) .....	43
5.1.2 Keandalan (Reliability) .....	58
5.1.3 Ketanggapan (Responsiviness) .....	66
5.1.4 Jaminan (Assurance) .....	68
5.1.5 Empati (Empathy) .....	74
5.2 Faktor Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor.....	76

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>77</b>
6.1 Kesimpulan.....	77
6.2 Saran .....	77

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**





**DAFTAR TABEL**

Tabel 1. 1 Mekanisme Kepengurusan Pengujian Kendaraan Bermotor ..... 5

Tabel 1. 2 Standar Operasional Prosedur(SOP ) Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis..... 7

Tabel 1. 3 Jumlah kendaraan yang melakukan pengujian kendaraan bermotor..... 8

Tabel 1. 4 Jumlah kasus kecelakaan di Kabupaten Bengkalis ..... 9

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu..... 25

Tabel 2. 2 Konsep Operasional ..... 29

Tabel 3. 1 Informan Penelitian..... 33

Tabel 5. 1 Fasilitas Fisik Upt Pengujian Kendaraan Bermotor ..... 45

Tabel 5. 2 Gambar dan Fungsi Alat Utama Pengujian Kendaraan Bermotor..... 50

Tabel 5. 3 Bukti Kalibrasi ..... 54

Tabel 5. 4 Peralatan Penunjang ..... 54

Tabel 5. 5 Tanda Bukti Uji Kendaraan Bermotor..... 70

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir.....	30
Gambar 4. 1 Struktur UPT Pengujian Kendaraan Bermotor.....	39
Gambar 5. 1 Standar Operasional Prosedur (SOP) .....	60
Gambar 5. 2 spanduk Pengumuman Retribusi Gratis .....	73



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Upaya Pemerintah sebagai salah satu penyelenggara dan penyedia pelayanan publik yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan standar pelayanan minimal (SPM) yang ada dan Penyelenggaraan pemerintah yang baik merupakan suatu harapan masyarakat dengan terselenggaranya pelayanan umum yang di butuhkan masyarakat, hal tersebut berdasarkan pada peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 Tentang standar pelayanan minimal yang mana di pasal 1 ayat 1 berbunyi : “Standar Pelayanan Minimal (SPM) adalah ketentuan dan jenis mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan pemerintahan wajib yang berhak diperoleh oleh setiap warga negara secara minimal.

Pelayanan publik dapat di maknai sebagai usaha yang di lakukan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak setiap warga negara, maka pemerintah berperan penting dalam memberikan pelayanan yang baik kepada Masyarakat. Pelayanan atau melayani kebutuhan Masyarakat meliputi banyak hal, yaitu kebutuhan akan barang, jasa, administrasi dan keamanan.

Kualitas pelayanan merupakan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang di berikan mampu sesuai dengan ekspektasi konsumen, dalam artian kualitas layanan di tentukan oleh kemampuan Perusahaan memenuhi kebutuhan dan keinginan sesuai ekspektasi konsumen (Eka et al., 2018)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Goeth dan Davis mengatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Sumarsid & Budi Paryanti, 2022)

Kualitas pelayanan dalam instansi pemerintahan adalah melayani konsumen sesuai dengan keinginan dan kebutuhannya, memberikan pemahaman bahwa segala sesuatu yang berkaitan dengan pemberian pelayanan sudah dinilai ketepatannya, karena yang di berikan adalah kualitas sebagai Upaya pemenuhan kewajiban dalam memberikan pelayanan yang baik kepada Masyarakat (Amalia et al., 2022). Kualitas pelayanan yang diberikan oleh sektor publik merupakan suatu aspek penting dalam menjalankan fungsi pemerintahan sehingga dituntut untuk dilakukan dengan baik dan memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan (Rohani, 2020).

Sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan segala sesuatu yang di harapkan pelanggan agar Perusahaan dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan. Kualitas pelayanan publik akan selalu menarik di kaji dan di bahas oleh Masyarakat, karena Masyarakat selalu mengalami dinamika, sehingga dengan meningkatnya kualitas pelayanan maka tingkat kepercayaan dari Masyarakat kepada pemerintah juga akan meningkat (Khairunnisa & Winarni, 2022)

Kualitas pelayanan haruslah di mulai dari pemenuhan kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan, pelanggan yang menikmati suatu pelayanan sehingga merekalah yang menentukan dan dapat menilai kualitas pelayanan yang

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

diberikan, jadi baik buruknya kualitas pelayanan tergantung pada penyedia jasa dalam pemenuhan kebutuhan dan harapan pelanggan secara konsisten

Kualitas pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang di berikan oleh Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis mampu memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggannya. Tujuan dalam meneliti kualitas pelayanan ini untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, mengidentifikasi kelemahan dalam pelayanan, mengukur dan memantau kinerja pelayanan, meningkatkan efisiensi operasional dalam artian tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami dan meningkatkan kepuasan pelanggan serta mengidentifikasi kelemahan.

Pelayanan KIR atau pengujian kendaraan bermotor merupakan salah satu unit pelayanan publik yang berfokus untuk memberi pelayanan yang berkualitas terhadap uji kelayakan bermotor sehingga dapat menjadi kepuasan bagi masyarakat yang wajib uji. Menurut (Oka Permadhi, 2018) pengujian kendaraan bermotor adalah pemeriksaan pada kondisi kendaraan yang di lakukan oleh petugas yang berwenang.

Sedangkan menurut Refkisyam pengujian kendaraan bermotor yaitu melakukan uji kelayakan terhadap kendaraan umum secara berkala, dengan tujuan untuk menjaga kendaraan tidak mengandung kekurangan – kekurangan teknis yang tidak di ketahui sehingga dapat menimbulkan bahaya baik untuk lalu lintas, penumpang maupun lingkungan (Refkisyam, 2015). Menurut dinas perhubungan

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

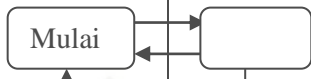




1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pengujian Kendaraan Bermotor atau disebut KIR merupakan rangkaian kegiatan untuk melakukan uji kendaraan bermotor sebagai tanda kendaraan tersebut layak di gunakan secara teknis di jalan raya. Sehingga pengujian kendaraan bermotor atau KIR merupakan kegiatan yang sangat penting dilaksanakan untuk mengetahui kendaraan tersebut layak di gunakan atau tidak agar mengurangi potensi kecelakaan.

Berdasarkan Undang – Undang No 22 Tahun 2009 Tentang lalu lintas dan angkutan jalan, diwajibkan bagi seluruh kendaraan yang beroperasi di jalan raya harus dilakukan pengujian kendaraan bermotor. Pengujian kendaraan bermotor harus di lakukan 6 bulan sekali seperti yang tertuang dalam peraturan menteri perhubungan Nomor 19 Tahun 2021 Tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor. Tetapi pada saat ini Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 19 Tahun 2021 Tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor jenis kendaraan yang di wajibkan untuk melakukan uji Berkala hanya terbatas pada kendaraan penumpang umum, mobil bus, kereta gandeng, kereta tempelan dan mobil barang.

Dalam kepengurusan pengujian kendaraan bermotor (KIR) dapat di lihat dalam mekanisme berdasarkan dinas perhubungan, untuk mendasari pelaksanaan kir yang sesuai dengan prosedur yang berlaku. Berikut alur atau mekanisme dalam kepengurusan pengujian kendaraan bermotor.

**Tabel 1. 1** Mekanisme Kepengurusan Pengujian Kendaraan Bermotor

No	Mekanisme	Pelaksanaan		
		Pemohon	Petugas ADM	Penguji
1	2	3	3	3
1	Administrasi Pendaftaran Pemohon menyerahkan berkas persyaratan pengujian kendaraan bermotor Petugas melakukan verifikasi kelengkapan persyaratan kemudian menetapkan waktu dan biaya pengujian kendaraan bermotor Pemohon membayar retribusi			
2	Pemeriksaan fisik kendaraan bermotor			
3	Menetapkan kelulusan Jika lulus di tunjukan dengan pencetakan smart card dan sertifikat hasil uji (Blue) Jika tidak lulus (TL) dilanjutkan dengan pencetakan surat keterangan hasil tidak lulus uji			
4	Penyerahan bukti lulus uji elektronik			

Sumber : UPT PKB Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis,2024

Tabel 1.1 Menunjukkan bahwa pengujian kendaraan bermotor harus melalui beberapa tahapan dalam pengujian kendaraan bermotor berdasarkan data diatas dimana harus dimulai dari administrasi pendaftaran, pemohon melengkapi berkas persyaratan dan membayar retribusi sesuai dengan kendaraan, setelah melakukan administrasi pendaftaran pemohon melakukan pengujian fisik kendaraan setelah

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kendaraan di uji akan di tetapkan apakah kendaraan tersebut lulus atau tidak. Dan pengujian kendaraan bermotor tidak semuanya lulus uji, yang mana kendaraan yang tidak lulus uji akan di berikan surat keterangan tanda bukti tidak lulus uji serta di sampaikan secara tertulis kepada pemilik kendaraan agar melakukan perbaikan sesuai dengan item- item yang tidak lulus tersebut dan segera melakukan pengujian ulang t anpa mengeluarkan biaya tambahan dengan jangka waktu yang telah di tetap kan. Jika kendaraan yang tidak lulus tidak datang untuk melakukan pengujian u lang sampai batas waktu yang telah di tetapkan maka akan menjadi pemohon baru. Sedangkan kendaraan yang lulus uji akan di berikan tanda bukti lulu s uji berupa smart card sertifikat hasil uji ( Blue) dan stiker untuk menemp elkan hasil uji ke mobil sebagai tanda bahwa kendaraan tersebut telah lulus uji.

Namun masih terdapat pelayanan yang tidak sesuai dengan SOP, , yang mana Kir keluar tanpa kendaraannya di uji, sedangkan di dalam SOP di jelaskan bahwa kendaraan yang melakukan pengujian harus di bawa untuk di periksa fisiknya tetapi masih terdapat masyarakat yang menginginkan pelayanan yang cepat tanpa mengikuti prosedur yang berlaku. Dan dalam pelaksanaan pengecekan kendaraan masih terdapatnya kekurangan SDM pada bagian alat uji lampu utama dan pada alat uji tingkat suara, dengan kekurangannya alat uji tersebt akan membat lambatnya proses pelayanan.

Adapun Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam pelayanan pengjian kendaraan bermotor :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Tabel 1. 2** Standar Operasional Prosedur(SOP ) Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis

SOP	Pelaksanaan
Melakukan identifikasi kendaraan, mengambil foto kendaraan melalui 4 sisi, memeriksa kondisi dan fungsi komponen kendaraan secara visual dan pemeriksaan kendaraan secara manual	Mulai
Melakukan pengujian emisi gas buang atau ketebalan asap	
Memeriksa teknis bagian bawah kendaraan	
Menguji kincup roda depan	
Menguji berat kendaraan	
Menguji daya pancar lampu utama, arah penyimpangan lampu dan suara klakson	
Menguji rem utama dan rem parker	
Menguji speedometer	
	Selesai

Sumber: Upt Pkb Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis, 2024

Tabel 1.2 menunjukkan bahwa yang harus di uji dalam pengujian kendaraan bermotor adalah Melakukan identifikasi kendaraan, mengambil foto kendaraan melalui 4 sisi, memeriksa kondisi dan fungsi komponen kendaraan secara visual dan pemeriksaan kendaraan secara manual, Melakukan pengujian emisi gas buang atau ketebalan asap, Memeriksa teknis bagian bawah kendaraan, Menguji kincup roda depan, Menguji berat kendaraan, Menguji daya pancar lampu utama, arah

penyimpangan lampu dan suara klakson, Menguji rem utama dan rem parker, Menguji speedometer.

Kriteria lulus atau tidaknya kendaraan bermotor yang telah di uji dapat dilihat dari SOP Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor tersebut yang mana jika dari salah satu antara delapan prosedur tersebut tidak lulus maka kendaraan tersebut di katakana tidak layak beroperasi di jalan raya dan harus memperbaiki kendaraan nya tersebut dan jika di antara delapan prosedur tersebut terpenuhi maka kendaraan tersebut dinyatakan lulus uji kelayakan.

Dalam observasi penulis terhadap kendaraan Kabupaten Bengkalis dengan mengingat begitu besarnya manfaat alat transportasi seperti truk yang membawa barang barang, bus dan mobil penumpang lainnya yang membantu mobilitas masyarakat, seharusnya melakukan pengujian kendaraan bermotor dengan lebih baik.

**Tabel 1. 3** Jumlah kendaraan yang melakukan pengujian kendaraan bermotor

No	Keterangan	Tahun				
		2019	2020	2021	2022	2023
1	Lulus Uji	10059	15450	12449	10640	11671
2	Tidak Lulus Uji	25	28	127	32	18
Jumlah		10084	15478	12574	10672	11689

Sumber: Upt Pkb Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis, 2024

Berdasarkan table 1.3 menunjukkan bahwa jumlah kendaraan Bermotor Wajib Uji Kabupaten Bengkalis yang melakukan pengujian mengalami penurunan setiap tahunnya. Dan dapat terlihat juga bahwa yang melakukan pengujian kendaraan bermotor banyak kendaraan yang lulus dari pada yang tidak lulus



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Seharusnya dengan adanya pengujian kendaraan bermotor kualitas kendaraan di kabupaten bengkalis meningkat karena akan berpengaruh terhadap keselamatan berkendara dan keselamatan pengguna jalan lainnya seperti pejalan kaki dan pengendara bermotor lainnya.

Namun yang terjadi dari observasi penulis di lapangan pada tanggal 09 januari – 12 januari 2023 terlihat bahwa banyak sekali kendaraan yang tidak layak beroperasi di jalan seperti kendaraan yang mogok, kendaraan yang remnya blong hingga ban pecah, hal tersebut berbanding lurus dengan data yang penulis temukan bahwa tingkat kecelakaan yang faktornya adalah kendaraan yang tidak layak beroperasi di jalan raya meningkat di empat tahun terakhir. Berikut ini adalah tabel Jumlah kasus kecelakaan yang terjadi di kabupaten bengkalis.

**Tabel 1. 4 Jumlah kasus kecelakaan di Kabupaten Bengkalis**

Kasus Kecelakaan Tahun 2020-2021	Kasus Kecelakaan Tahun 2022-2023
<p>RIAU ONLINE, BENGKALIS - Kepala Kepolisian Resor Bengkalis AKBP Hendra Gunawan mengatakan jumlah kecelakaan lalulintas Tahun 2021 terjadi peningkatan dari tahun sebelumnya.</p> <p>"Sebanyak 23 kejadian laka lantas dan dibanding tahun sebelumnya hanya 19 kejadian. Artinya mengalami kenaikan 4 kejadian atau 21 persen," kata Kapolres Bengkalis AKBP Hendra Gunawan saat gelar Apel Gerakan Pasukan Ops Keselamatan Lancang Kuning-2021, Senin 12 April 2021 pagi dan diikuti TNI, Polri, Dishub dan Satpol PP.</p>	<p>KBRN, Bengkalis: Jumlah angka kasus kecelakaan yang tercatat di Satuan Polisi Lalu Lintas (Satlantas) polres Bengkalis pada tahun 2023 mencapai 120 kasus, jumlah ini meningkat di banding tahun 2022 tercatat 110 kasus.</p> <p>Hal tersebut dikatakan Kasat Lantas Wanita pertama di Bengkalis AKP. Mulyana S.I.K kepada RRI.</p>
Sumber : <a href="https://bitly.ws/3b77U">https://bitly.ws/3b77U</a>	Sumber : <a href="https://bitly.ws/3b73X">https://bitly.ws/3b73X</a>

Tabel 1.4 menunjukkan bahwa jumlah kecelakaan di kabupaten bengkalis meningkat di empat tahun terakhir ini dengan angka rincian tahun 2020 terjadi 19 laka lantas, dan pada tahun 2021 terjadi 23 laka lantas dan jumlah angka kasus kecelakaan yang tercatat di Satuan Polisi Lalu Lintas (Satlantas) polres Bengkalis

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pada tahun 2022 mengalami kenaikan yang ekstrem yaitu tercatat 110 kasus kecelakaan dan pada tahun 2023 mencapai 120 kasus kecelakaan.

Sebuah penelitian yang pernah dilakukan oleh Dony Haikal Prawibowo dia mengatakan bahwa pengujian kendaraan bermotor penting dilakukan karena penyebab kecelakaan di jalan raya salah satunya adalah masalah teknis kendaraan, yaitu kondisi dimana kendaraan yang beroperasi di jalan raya tidak layak jalan seperti rem blong karena beban yang berlebihan (*over load*) serta kecepatan laju kendaraan yang tidak terkontrol sehingga setiap kendaraan yang beroperasi di jalan raya harus memenuhi persyaratan teknis dan laik jalan (Prawibowo, 2017).

Menurut dinas perhubungan pengujian kendaraan bermotor atau KIR juga sangat penting dilakukan karena dengan pengujian KIR dapat memastikan keselamatan dan lingkungan lebih baik, melakukan pengujian KIR secara rutin sesuai yang telah ditentukan dapat membantu menemukan kerusakan pada kendaraan bermotor yang tidak terlihat atau tidak terdengar pada saat berkendara.

Berdasarkan hasil wawancara penulis pada tanggal 09 Januari 2023 UPT PKB dinas perhubungan kabupaten Bengkalis tidak hanya menyediakan pelayanan wajib uji kepada masyarakat, pihak UPT juga menyediakan pelayanan mutasi uji kendaraan masuk, mutasi uji kendaraan keluar daerah setelah memenuhi persyaratan tertentu, serta memberikan pelayanan numpang uji masuk dan numpang uji keluar daerah setelah memenuhi persyaratan tertentu. Bahkan pihak UPT juga sudah melakukan sosialisasi atau program pengujian kendaraan bermotor secara keliling setiap sebulan sekali ke daerah yang jauh dari balai pengujian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kendaraan bermotor, sosialisasi tersebut di lakukan selama satu minggu, tetapi masih banyak juga masyarakat yang tidak melakukan pengujian kendaraannya hal tersebut menunjukkan bahwa kesadaran masyarakat akan pentingnya pengujian kendaraan bermotor bagi keselamatan berkendara masih rendah.

Kegiatan pelayanan yang dilakukan diatas tidak terlepas dari permasalahan yang di hadapi, sehingga peneliti akan memapari permasalahan yang ada di Upt pengujian kendaraan bermotor dinas perhubungan kabupaten bengkalis dalam pelayanan pengujian kendaraan bermotor sebagai berikut.

- a. Masih adanya pelayanan yang tidak sesuai dengan SOP, yang mana Kir keluar tanpa kendaraannya di uji, sedangkan di dalam SOP di jelaskan bahwa kendaraan yang melakukan pengujian harus di bawa untuk di periksa fisiknya tetapi masih terdapat masyarakat yang menginginkan pelayanan yang cepat tanpa mengikuti prosedur yang berlaku. Dengan adanya permasalahan seperti ini maka kelayakan jalan kendaraan untuk berlalu lintas di jalan raya berpotensi sedikit dan akan menimbulkan kecelakaan dan keselamatan orang banyak karena tidak mematuhi prosedur pengujian kendaraan bermotor yang baik dan benar.
- b. Kekurangan SDM di pengujian kendaraan bermotor, yang mana petugas teknis hanya berjumlah 7 orang sedangkan alat uji yang di gunakan berjumlah 9 alat, hal tersebut akan menyebabkan kurang maksimalnya pelayanan yang di berikan.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Belum terdapatnya pelayanan pendaftaran secara online, dengan adanya pelayanan online akan memudahkan masyarakat yang keterbatasan akses layanan untuk melakukan pengujian kendaraan bermotornya, karena jika hanya menyediakan pelayanan pendaftaran secara manual akan menyulitkan masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu dan masyarakat yang tinggal jauh dari kantor pengujian kendaraan.

Berdasarkan uraian permasalahan di atas maka penulis tertarik untuk mengangkat judul **“KUALITAS PELAYANAN UPT PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN BENGKALIS”**.

**1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Upt Pkb Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis ?
2. Apasaja Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Upt Pkb Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis?

**1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Upt Pkb Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis
2. Untuk mengetahui apasaja faktor faktor yang menghambat dan pendukung dalam pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Upt Pkb Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Penelitian ini digunakan untuk penerapan teori yang telah didapat selama dibangku kuliah dan dapat mengaplikasikannya di kehidupan nyata, serta dapat menambah pengetahuan dan pengalaman penulis tentang kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di upt pkb Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis.
2. penelitian ini dapat memberikan inspirasi bagi penelitian-penelitian selanjutnya terkait kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor
3. Penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan masukan dan pertimbangan yang mungkin bermanfaat bagi UPT PKB Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis.

#### 1.5 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah memahami penulisan penelitian ini, maka penulis memberikan melalui sistematika penulisan dengan cara membagi menjadi beberapa bab yang saling berhubungan satu dengan yang lainnya. Sistematika penulisannya adalah sebagai berikut:

##### **BAB I : PENDAHULUAN**

Dalam penelitian ini, dimulai dari bab 1 yang meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

##### **BAB II : KAJIAN TEORI**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Bab ini penulis akan menguraikan mengenai teori-teori yang mendasari penelitian ini yaitu, landasan teori, penelitian terdahulu, konsep operasional dan kerangka berfikir.

### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang jenis dan pendekatan penelitian, lokasi dan waktu Penelitian, Jenis dan Sumber Data, informan penelitian, Teknik Analisis Data dan Teknik Validasi Data.

### **BAB IV : GAMBARAN UMUM TEMPAT PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang gambaran umum tempat penelitian sejarah tempat penelitian, visi misi dan struktur organisasi.

### **BAB V : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini mencakup dari hasil penelitian berdasarkan data yang telah di kumpulkan dan menguraikan hasil dan membahas hasil penelitian secara mendalam

### **BAB VI : PENUTUP**

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari pembahasan data yang telah di olah serta memberikan saran yang berhubungan dengan penelitian.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Pelayanan Publik

Moenir dalam (Akbar & Mustam, 2022) mengemukakan pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui system, prosedur dan metode tertentu dengan usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Menurut Agung Kurniawan dalam (Sawir, 2020) pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan atauran pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sedangkan menurut Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang jasa atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan beberapa defenisi diatas, sehingga dapat dikatakan bahwa pelayanan publik merupakan bentuk pelayanan yang diberikan pemerintah atau pihak swasta kepada masyarakat dalam rangka pemenuhan kebutuhan dalam bentuk jasa, barang atau pelayanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan.



## Jenis – Jenis Pelayanan Publik

Adanya pelayanan publik karena adanya sebuah kepentingan, dan kepentingan tersebut beragam bentuknya sehingga pelayanan publik yang di berikan juga beragam. Berdasarkan Keputusan MENPAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, bahwa jenis – jenis pelayanan publik sebagai berikut :

1. Pelayanan Administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokument-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/ Penguasaan Tanah dan sebagainya.
2. Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/ jenis yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telpon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.
3. Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

Jenis Pelayanan yang di berikan oleh UPT pengujian kendaraan bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis dalam peneliti ini, merupakan jenis pelayanan jasa karena melakukan penyelenggaraan dibidang transportasi khususnya pada pengujian kendaraan bermotor yaitu pada kendaraan penumpang umum dan barang.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## Asas - asas Pelayanan Publik

Dalam Undang – Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus berasaskan, sebagai berikut:

- a. Kepentingan umum yaitu, kepentingan yang harus di dahulukan dari kepentingan – kepentingan yang lain dengan tetap memperhatikan proporsinya dan tetap menghormati kepentingan yanglain.
- b. Kepastian hukum yaitu, pelaksanaan pelayanan publik dapat di selesaikan dalam kurun waktu yang telah di tentukan dan segala tindakan manusia telah terikat dan berada dalam koridor yang telah di gariskan dalam aturan hukum.
- c. Kesamaan hak yaitu, tidak membeda bedakan suku, ras, agama, gender golongan dan status ekonomi.
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban yaitu, pemberi dan penerima pelayanan harus memenuhi hak dan kewajiban masing -masing pihak
- e. Keprofesionalan yaitu, suatu keahlian dalam mengerjakan suatu pekerjaan dalam satu bidang
- f. Partisipasif yaitu, mendorong peran masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi dan kebutuhan masyarakat
- g. Persamaan perlakuan / tidak diskriminatif yaitu, pelayanan publik yang diterima tidak di bedakan
- h. Keterbukaan yaitu, semua peroses pelayanan publik yang di berikan harus di informasikan secara terbuka agar mudah di pahami masyarakat
- i. Akuntabilitas yaitu, harus dapat di pertanggungjawabkan sesuai dengan perundang undangan
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok, tidak ada perlakuan khusus yang di berikan semua fasilitas yang di berikan sama
- k. Rentan yaitu, pelayananpublik mudah terpengaruh oleh hal hal yang mengakibatkan ketidak percayaan masyarakat.
- l. Ketepatan waktu yaitu, dalam pelayanan ketepatan waktu dalam penyelesaian dapat di tentukan dan di targetkan oleh penyelenggara pelayanan

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

m. Kecepatan, kemudahan dan kejangkauan yaitu, lokasi dan sarana pelayanan yang memadai, mudah di jangkau masyarakat.

Dari asas-asas tersebut terlihat bahwa pelaksanaan pelayanan publik tertujukan pada semua masyarakat. Pelayanan publik yang terbaik adalah pelayanan yang dapat menjangkau semua elemen-elemen masyarakat.

Pelayanan publik yang diberikan oleh UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis kepada masyarakat wajib uji di Kabupaten Bengkalis maupun yang berada di luar Kabupaten Bengkalis tetapi pada saat ini kendaraan yang diwajibkan melakukan pengujian berkala terbatas pada kendaraan penumpang umum dan barang.

Dalam pelayanan UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis memberikan jaminan tempat waktu, jaminan biaya dan jaminan legalitas serta jaminan pelayanan yang tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi dalam proses pengujian kendaraan bermotor.

### **Kualitas Pelayanan**

Menurut Dwiyanto dalam (Along, 2020) kualitas pelayanan publik merupakan kemampuan organisasi pelayanan publik untuk memberikan pelayanan yang dapat memuaskan para pengguna jasa baik melalui pelayanan teknis maupun pelayanan administrasi.

Ibrahim dalam (Rifatul Azizah, 2018) mengatakan bahwa kualitas pelayanan publik adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

manusia, proses dan lingkungan Dimana penilaian kualitasnya di tentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik.

Sehingga dapat dikatakana bahwa kualitas pelayanan publik merupakan mutu pelayanan yang di berikan kepada masyarakat sesuai dengan standar pelayanan yang dibakukan.

Penelitian ini mengkaji tentang kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor pada Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis, untuk menentukan kualitas pelayanan dapat dilihat dari teori teori berikut:

1. Zeithaml,dkk (1990) dalam (Hardiyansyah, 2011) terkait dimensi dan indikator kualitas pelayanan publik sebagai berikut:
  - a. Berwujud (*Tangible*) terdiri dari fasilitas fisik, peralatan, personal,dan komunikasi. Berwujud juga dapat dikatakan sebagai kemampuan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal, dengan kata lain kemampuan dalam sarana dan prasarana fisik dan kehandalan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang di berikan. Dimensi berwujud terdiri atas indikator:
    - 1) Penampilan petugas dalam melayani pelanggan
    - 2) Kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan
    - 3) Kemudahan dalam proses pelayanan
    - 4) Kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan
    - 5) Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
    - 6) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Keandalan (*reliability*) terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang di janjikan dengan tepat dan terpercaya.

Dimensi keandalan terdiri atas indikator :

- 1) Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
- 2) Memiliki standar pelayanan yang jelas
- 3) Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- 4) Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

c. Ketanggapan (*responsiviness*) terdiri atas kemampuan konsumen bertanggung jawab terhadap mutu layanan yang di berikan. Ketanggapan juga dapat di katakana sebagai kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan memberikan informasi yang jelas. Dimensi ketanggapan terdiri atas indikator :

- 1) Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
- 2) Petugas melakukan pelayanan dengan cepat
- 3) Petugas melakukan pelayanan dengan tepat
- 4) Petugas melakukan pelayanan dengan cermat
- 5) Petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
- 6) Semua keluhan pelanggan di respon oleh petugas

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

d. Jaminan (*assurance*) Kemampuan dan kepastian para pegawai untuk memberikan rasa percaya terhadap pelanggan. Dimensi ini terdiri atas indikator:

- 1) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
- 2) Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
- 3) Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
- 4) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

e. Empati (*empathy*) adalah memberi perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang di berikan kepada pelanggan dengan Upaya memahami keinginan pelanggan. Dimensi empati terdiri dari indikator:

- 1) Mendahulukan kepentingan pelanggan/pemohon
- 2) Melayani dengan sikap ramah
- 3) Melayani dengan sikap sopan santun
- 4) Melayani dengan tidak diskriminatif
- 5) Melayani dengan menghargai setiap pelanggan

2. Pendapat dari Levinne (1990) dalam (Hardiyansyah, 2011) Dimensi kualitas pelayanan terdiri atas:

- a. *Responsiveness* atau responsivitas ini mengukur daya tangkap provider terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan pemohon.
- b. *Responsibility* atau tanggung jawab adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik ini dilakukan engan tidak melanggar ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. *Accountability* atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggara pelayanan dengan ukuran – ukuran eksternal yang ada di masyarakat dan di miliki oleh *stakeholder*, seperti nilai dan norma yang berkembang di masyarakat.
3. Pendapat lain dari De Vreya dalam (Hardiyansyah, 2011), dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pelayanan, terdapat tujuh dimensi yang harus di perhatikan, yaitu :
  - a. *Selfesteem* ( harga diri ) dengan indikator : pengembangan prinsip pelayanan, menempatkan seseorang dengan keahliannya, menempatkan tugas pelayanan yang futuris, dan berpedoman pada kesuksesan.
  - b. *Exeed Expectation* ( pemenuhan harapan ), dengan indikator : penyesuaian standar pelayanan, pemahaman terhadap keinginan pelanggan, dan pelayanan sesuai harapan petugas.
  - c. *Recovery* ( pembenahan ), dengan indikator : menganggap keluhan adalah peluang bukan masalah, mengatasi keluhan pelanggan, mengumpulkan informasi tentang keinginan pelanggan, uji coba standar pelayanan dan mendengarkan keluhan pelanggan.
  - d. *Vision* ( pandangan kedepan ), dengan indikator : perencanaan ideal di masa depan, memanfaatkan teknologi semaksimal mungkin, dan memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan.
  - e. *Improve* ( perbaikan ), dengan indikator : perbaikan secara terus menerus, menyesuaikan dengan perubahan, mengikutsertakan bawahan dalam

penyusunan rencana, investasi yang bersifat non-material, penciptaan lingkungan yang kondusif, dan penciptaan standar yang responsive.

- f. *Care* ( perhatian ) dengan indikator : Menyusun system pelayanan yang memuaskan pelanggan, menjaga kualitas, menerapkan standar pelayanan yang tepat.
- g. *Empower* ( pemberdayaan ) dengan indikator : memberdayakan karyawan/bawahan, belajar dari pengalaman, memberikan rangsangan, pengakuan dan penghargaan.

Melihat beberapa teori di atas, maka penulis menggunakan teori menurut Zeithaml, dkk. (1990) dalam (Hardiyansyah, 2011) yang di ukur dari dimensi berwujud (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), asuransi (*assurance*, empati (*empathy*) untuk menjadi landasan dalam mengukur kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis. Peneliti menggunakan teori tersebut sebagai acuan penulis karena di rasa indikator-indikator yang tersedia sudah lengkap dan bisa membantu menjawab rumusan masalah yang di angkat oleh penulis.

### **Pengujian Kendaraan Bermotor**

- a. Defenisi pengujian kendaraan bermotor

Berdasarkan Peraturan Bupati Bengkalis No 75 Tahun 2020 Tentang Tarif Retribusi Pengujian Kendaraan Bermotor dan Pemberlakuan Tanda Bukti Lulus Uji Berkala di Kabupaten Bengkalis mengatakan bahwa pengujian kendaraan bermotor adalah serangkaian menguji atau memeriksa bagian komponen

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kendaraan bermotor, kereta gandeng, kereta tempelan dalam memenuhi persyaratan teknis dan laik jalan.

Sedangkan dalam Peraturan Menteri Perhubungan No 19 Tahun 2021 Tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor bahwa Pengujian persyaratan teknis merupakan kegiatan pengujian dengan atau tanpa alat uji untuk memastikan pemenuhan terhadap ketentuan persyaratan teknis kendaraan.

Sedangkan laik jalan menurut peraturan Menteri Perhubungan No 19 Tahun 2021 Tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor bahwa pengujian laik jalan merupakan kegiatan yang dilakukan dengan cara mengukur kinerja minimal kendaraan bermotor berdasarkan ambang batas laik jalan dengan menggunakan peralatan uji. Persyaratan laik jalan meliputi :

1. Emisi gas buang termasuk ketebalan asap gas buang, kecuali untuk Kendaraan Bermotor Listrik baterai
2. Tingkat kebisingan suara klakson dan Zatau knalpot
3. Kemampuan rem utama
4. Kemampuan rem parkir
5. Kincup roda depa
6. Kemampuan pancar dan arah sinar lampu utama
7. Akurasi alat penunjuk kecepatan
8. Kedalaman alur ban dan
9. Daya tembus cahaya pada kaca

Pengujian kendaraan bermotor bermaksud untuk menjamin keselamatan lalu lintas dan angkutan jalan serta mengendalikan pencemaran lingkungan yang

diakibatkan kendaraan yang tidak laik jalan, maka di perlukannya penyelenggaraan pelayanan pengujian kendaraan bermotor.

Penelitian ini membahas tentang kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis serta dalam rangka pemenuhan persyaratan teknis dan laik jalan bagi masyarakat wajib uji.

#### b. Tujuan Pengujian Kendaraan Bermotor

Pengujian kendaraan bermotor merupakan salah satu komitmen pemerintah terhadap keamanan dan keselamatan berkendara dan pengguna jalan lainnya, sebagaimana tujuan pemerintah melakukan pengujian berkala kendaraan bermotor berdasarkan peraturan menteri perhubungan Nomor PM 133 Tahun 2015 Tentang Pengujian berkala kendaraan bermotor pada pasal 2 yaitu:

1. Penjaminan keselamatan secara teknis terhadap pemilik kendaraan bermotor, kereta gandeng dan kereta tempelan di jalan
2. Mendukung terwujudnya kelestarian lingkungan dari kemungkinan pencemaran yang di akibatkan oleh pengguna kendaraan bermotor kereta gandeng dan kereta tempelan di jalan
3. Memberikan pelayanan umum kepada masyarakat.

## 2.2 Penelitian Terdahulu

**Tabel 2. 1** Penelitian Terdahulu

No	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
1	Harits Hafid (Hafiid, 2017) Peran Dinas Perhubungan Dalam Pengujian	Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa peranan dinas perhubungan pengujian	Perbedaan penelitian harist Hafid dengan penelitian ini yaitu penelitian harits membahas tentang



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	Kendaraan Angkutan Barang dan Masyarakat di Wilayah Kota Administrasi Jakarta Utara.	kendaraan angkutan barang dan masyarakat di wilayah kota administrasi Jakarta Utara masih perlu meningkatkan kualitas dan pelayanan karena Upt pengujian kendaraan bermotor merupakan bagian dari Dinas Perhubungan yang mempunyai tugas pokok membantu kepala dinas perhubungan pengujian kendaraan bermotor.	peranan dinas perhubungan dalam pengujian kendaraan angkutan barang dan masyarakat sedangkan penelitian ini membahas tentang kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor, selain itu terdapat juga perbedaan lokasi penelitian yang mana lokasi penelitian yang di teliti harits di wilayah Jakarta utara sedangkan penelitian ini berlokasi di UPT Dinas Perhubungan Kcamatan Bengkalis.
2	Rosi Damayanti (Damayanti, 2012) Pelaksanaan Pengujian Kendaraan Bermotor Terkait dengan Keselamatan Penumpang ( Studi di Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar).	Hasil penelitian menunjukk bahwa Dinas Perhubungan dan Informatika Kabupaten Karanganyar sudah mampu memberikan perlindungan terhadap keselamatan penumpang yakni melalui Upaya pemeriksaan yang benar, prosedur yang benar, dan alat alat uji yang layak.	Perbedaan penelitian yang di lakukan oleh peneliti dengan penelitian Rosi Damayanti adalah penelitian yang di teliti oleh peneliti berfokus pada kualitas pelayanan dan menggunakan pendekatan Kualitatif sedangkan penelitian yang di teliti oleh Rosi Damayanti berfokus pada pengujian kendaraan bermotor terkait dengan keselamatan penumpang dan menggunakan pendekatan perundang undangan.
3.	Toffa Anggara Fajar C.A (C.A	Hasil penelitian ini menunjukkan	Perbedaan penelitian Toffa anggara fajar c.a

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

<p>Fajar, 2010) Kinerja Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Jenis Angkutan Barang di Dinas Perhubungan Kota Surakarta.</p>	<p>bahwa kinerja Kinerja pelayanan pengujian kendaraan bermotor jenis angkutan barang di dinas perhubungan kota Surakarta telah berjalan dengan baik. Hal tersebut dapat di lihat dari kriteria yang di gunakan untuk melihat kinerja yaitu, prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, jenis pelayanan, sarana dan prasarana serta kompetensi petugas pemberi pelayanan.</p>	<p>dengan peneliti yang akan di teliti yaitu penelitian Toffa membahas tentang kinerja pelayanan pengujian sedangkan penelitian yang akan di teliti membahas tentang kualitas pelayanan selain itu yang membedakan penelitian Toffa dengan penelitian yang akan di teliti yaitu lokasi penelitian Dimana penelitian yang akan di teliti berlokasi di Dinas Perhubungan kota Surakarta sedangkan penelitian yang akan di teliti berlokasi di UPT Pengujian kendaraan bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis.</p>
---	---	---

### 2.3 Definisi Konsep

Menurut Soedjadi (2000:14) dikutip dalam Erlangga, A. (2022) adalah suatu gagasan abstrak yang biasanya dinyatakan dengan “istilah klasifikasi” atau “kelompok kata” biasanya digunakan untuk mengklasifikasikan atau memperjelas gagasan (Erlangga, 2022). Adapun Definisi Konsep dalam penelitian ini sebagai berikut :

#### 1. Kualitas pelayanan

Sangadji (2013 : 100) menyebutkan bahwa, “kualitas pelayanan yang diterima konsumen merupakan perbedaan antara harapan atau keinginan konsumen dengan tingkat persepsi mereka”. Sehingga dapat disimpulkan

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bahwakualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelayanan yang konsumen terima (Purba, 2017).

## 2. Pengujian kendaraan bermotor

Berdasarkan Peraturan Bupati Bengkalis No 75 Tahun 2020 Tentang Tarif Retribusi Pengujian Kendaraan Bermotor dan Pemberlakuan Tanda Bukti Lulus Uji Berkala di Kabupaten Bengkalis mengatakan bahwa pengujian kendaraan bermotor adalah serangkaian menguji atau memeriksa bagian komponen kendaraan bermotor, kereta gandeng, kereta tempelan dalam memenuhi persyaratan teknis dan laik jalan.

## 2.4 Konsep Operasional

Konsep perasional meupakan konsep yang bersifat abstrak yang dapat mempermudah suatu pengukuran variabel. Konsep operasional ini juga dapat di artikan sebagai suatu pedoman dalam kegiatan atau pekerjaan penelitian yang dapat mempermudah peneliti lain untuk mengamati dan diuji serta menentukan kebenarannya. Kajian ini berkenaan dengan Kualitas Pelayanan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Tabel 2. 2** Konsep Operasional

Variabel	Indikator	Sub Indikator
Kualitas Pelayanan Publik Zheithaml,dkk (1990) dalam (Hardiyansyah, 2011)	1. Tangible (Berwujud)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fasilitas fisik</li> <li>• peralatan</li> <li>• kemudahan akses</li> </ul>
	2. Reliability (Kehandalan)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Standar pelayanan</li> <li>• Kecermatan</li> <li>• Kemampuan</li> </ul>
	3. Responsiviness (Respon/ ketanggapan)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bertanggung jawab</li> <li>• Pelayanan dengan tepat, cermat dan cepat</li> </ul>
	4. Assurance (Jaminan)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jaminan tepat waktu</li> <li>• Jaminan legalitas</li> <li>• Jaminan biaya</li> </ul>
	5. Empathy (Empati)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menghargai</li> <li>• Tidak Diskriminatif</li> </ul>

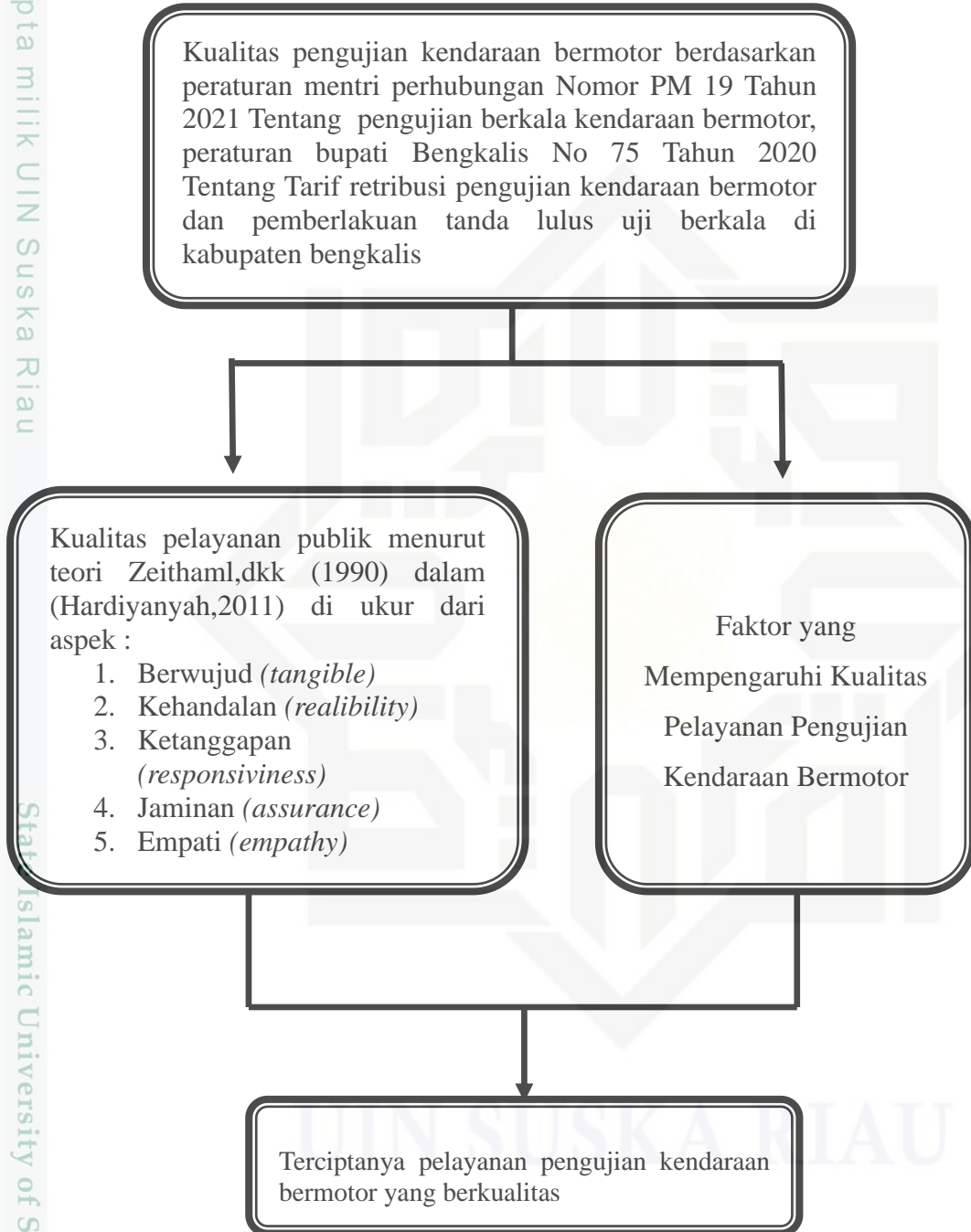
Sumber :Teori Kualitas Pelayanan Publik Zheithaml,dkk (1990) dalam (Hardiyansyah, 2011)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 2.5 Kerangka Berfikir

Gambar 2 1 Kerangka Berfikir



Sumber :Olahan penulis 2024

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan mulai bulan November 2023 hingga bulan Mei 2024.

Lokasi penelitian focus pada kantor UPT pengujian kendaraan bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis. Pemilihan lokasi ini dilakukan berdasarkan hasil observasi awal yang telah dilakukan di UPT Pengujian kendaraan bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis.

#### 3.2 Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. (Sugiyono, 2015) mendefinisikan metode penelitian kualitatif sebagai suatu pendekatan yang didasarkan pada filsafat postpositivisme. Metode ini digunakan untuk menyelidiki keadaan objek yang bersifat alamiah, berbeda dengan eksperimen. Dalam penelitian kualitatif peneliti berperan sebagai instrumen utama, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan) analisis data bersifat induktif/kualitatif dan hasil penelitian kualitatif lebih menegaskan pada pemahaman makna dari pada generalisasi. Melalui jenis penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan bagaimana kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan dua sumber data yaitu :

##### 1. Data Primer

(Moleong, 2008) mengatakan bahwa data primer adalah kata-kata atau tindakan orang-orang yang diamati atau di wawancarai, di catat melalui catatan

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tertulis, atau melalui perekaman audio dan pengambilan foto. Sehingga data primer yang di peroleh peneliti adalah data yang memberikan informasi langsung kepada pengumpul data yang di berikan oleh informan penelitian. Data primer yang di kumpulkan bermaksud untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan dan faktor yang mempengaruhi dalam pelayanan pengujian kendaraan bermotor.

#### 2. Data Sekunder

(Moleong, 2008) mengatakan bahwa data primer merupakan data yang bersumber dari buku dan majalah ilmiah, yang bersumber dari dokumen pribadi dan dokumen resmi. Data sekunder juga di peroleh melalui penelitian terdahulu yang dilakukan pihak lain serta publikasi dari badan badan resmi seperti dinas, hasil hasil studi dan hasil survey.

### 3.3 Informan Penelitian

Menurut (Moleong, 2008) informan merupakan orang yang memberikan informasi tentang kondisi dan situasi latar penelitian. Informan ini di pilih karena dianggap memiliki relevansi dalam memberikan informasi tentang penelitian kualitas pelayanan unit pelaksana teknis (UPT) pengujian kendaraan bermotor dinas perhubungan kabupaten bengkalis.

Pemilihan informan penelitian ini pada Teknik Purposive sampling. Teknik purposive sampling melibatkan pemilihan anggota sampel secara khusus berdasarkan tujuan peneliti, sehingga informan yang di pilih diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pemahaman kualitas pelayanan dalam konteks pengujian kendaraan bermotor dinas perhubungan kabupaten bengkalis, adapun informan dalam penelitian ini adalah:

**Tabel 3. 1** Informan Penelitian

No	Informan Penelitian	Jumlah
1.	Kepala Sub Bagian Tata Usaha (TU)	1
2.	Petugas Pengujian Kendaraan Bermotor	1
3.	Masyarakat Wajib Uji	3
Jumlah		5 orang

Sumber : *Olahan Penulis, 2024*

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data menurut (Sugiyono, 2012) adalah Langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dalam penelitian adalah mengumpulkan data.

Adapun Teknik pengumpulan data yang di gunakan peneliti yaitu :

#### 1. Observasi / pengamatan lapangan

Riyanto (2021) dalam (Hardani et al., 2020). menyatakan bahwa observasi atau pengamatan merupakan metode pengumpulan data yang menggunakan pengamatan terhadap objek baik secara langsung maupun tidak langsung. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan observasi secara langsung untuk mengamati kegiatan yang di lakukan oleh petugas pengujian kendaraan bermotor dalam melakukan pelayanan pengujian kendaraan bermotor kepada masyarakat wajib uji.

Tujuan menggunakan Teknik ini adalah untuk mengamati dan mencatat hal hal bagaimana perilaku petugas dan masyarakat wajib uji serta perkembangan kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor dan sebagainya,

#### 2. Wawancara

Wawancara menurut KBBI adalah aktivitas tanya jawab seseorang (pejabat dan sebagainya) yang diperlukan untuk dimintai keterangan atau pendapat mengenai suatu hal atau tanya jawab peneliti kepada narasumber / informan.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan panduan dalam wawancara untuk mengarahkan jalannya wawancara dan memastikan bahwa topik – topik yang relevan dengan penelitian dapat di bahas.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan suatu metode pengumpulan data dengan melakukan pencatatan terhadap data yang sudah ada (Hardani et al., 2020). Pengumpulan data menggunakan dokumentasi bertujuan untuk melihat Kembali berbagai literatur atau dokumen dokumen seperti foto yang relevan dengan penelitian . Dokumen yang di gunakan dalam penelitian ini yaitu berbagai dokumen yang berasal dari Upt Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Bengkalis.

### 3.5 Teknik Analisis Data

Model analisis data yang di gunakan adalah model analisis data Miles dan Huberman. Menurut Miles dan Huberman dalam (Ari, 2019) , mengemukakan tiga tahap yang harus di kerjakan dalam analisis data kualitatif yang di lakukan secara bersamaan yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

#### 1. Reduksi Data

Menurut Miles dan Huberman dalam (Oliver, 2019) reduksi data merupakan pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan transportasi dan data kasar yang muncul dari catatan lapangan. Data yang diperoleh di lapangan jumlahnya akan banyak, maka dari itu perlu untuk di catat secara teliti dan rinci, semakin lama peneliti di lapangan maka jumlah data yang di temukan

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu perlu dilakukan Analisa data melalui reduksi data.

## 2. Penyajian Data

Penyajian data yang dijelaskan oleh Miles dan Humberman adalah sekumpulan informasi yang tersusun sedemikian rupa sehingga memungkinkan untuk membuat kesimpulan dan tindakan. Data yang disajikan dalam penelitian ini merupakan data yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi serta dokumentasi. Data yang disajikan tersebut menggunakan Bahasa yang ilmiah agar mudah dipahami oleh semua kalangan.

## 3. Penarikan Kesimpulan

Menurut Miles dan Humberman tahap ketiga dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan atau verifikasi. Penarikan kesimpulan dalam penelitian ini, peneliti mencari maksud dari data – data yang telah dikumpulkan, data tersebut dihubungkan satu sama yang lainnya sehingga dapat ditarik kesimpulan. Dalam penarikan kesimpulan ini harus bisa menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini yang mengenai kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor dan faktor yang mempengaruhi kualitas dalam pelayanan di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis.

## 3.6 Teknik Validasi Data

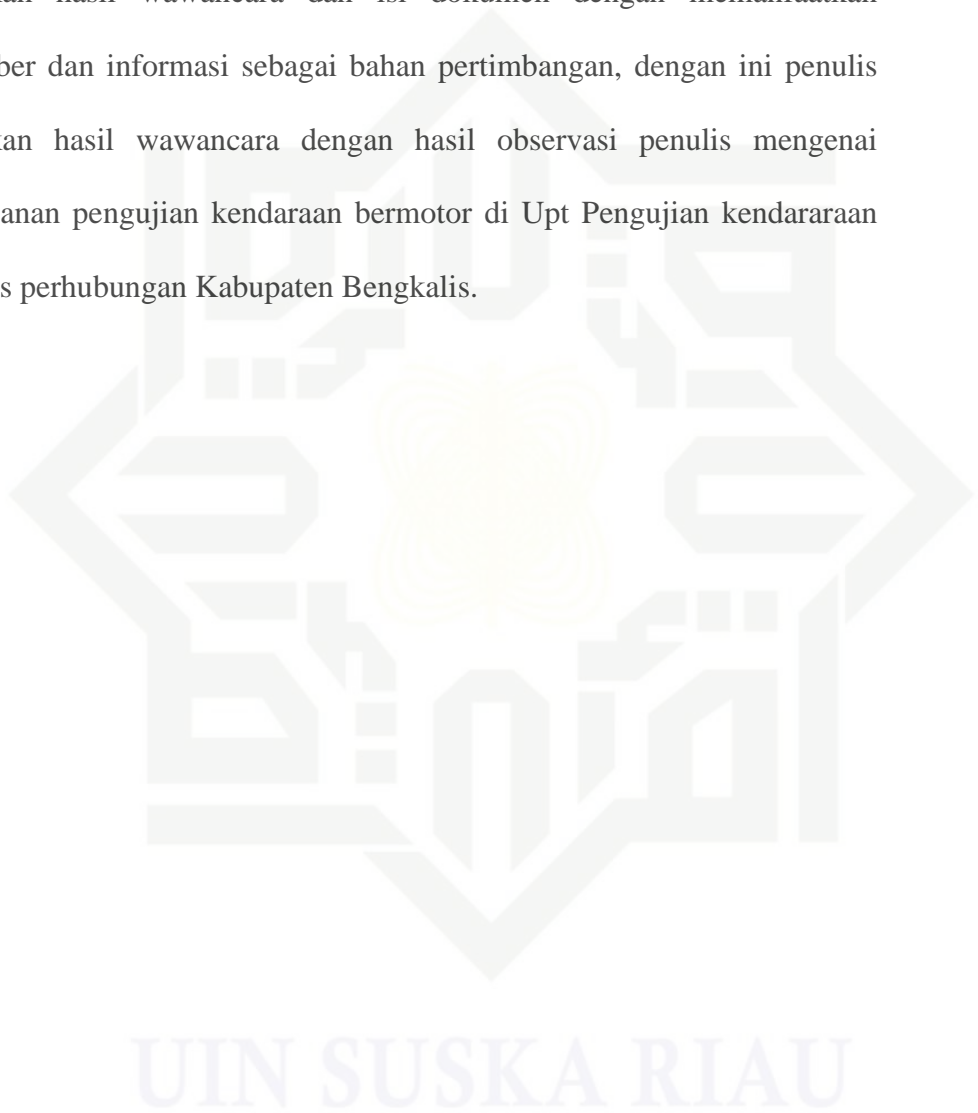
Teknik validasi data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan teknik triangulasi. Dalam penelitian ini menggunakan triangulasi sumber. Menurut Patton dalam (Moleong, 2008) mengatakan bahwa triangulasi

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sumber adalah membandingkan dan mengecek balik drajat kepercayaan informasi yang di peroleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif.

Berdasarkan hal diatas peneliti menggunakan teknik validasi data dengan membandingkan hasil wawancara dan isi dokumen dengan memanfaatkan berbagai sumber dan informasi sebagai bahan pertimbangan, dengan ini penulis membandingkan hasil wawancara dengan hasil observasi penulis mengenai kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Upt Pengujian kendararaan bermotor dinas perhubungan Kabupaten Bengkalis.



## BAB IV

### GAMBARAN UMUM TEMPAT PENELITIAN

#### 4.1 Sejarah Singkat Upt Pkb Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis

Salah satu bentuk penerimaan daerah yang dikelola oleh pemerintah kabupaten Bengkalis melalui Organisasi Perangkat Daerah (OPD) khususnya pada sektor perhubungan yaitu melalui Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis yang memiliki kewenangan untuk melaksanakan pemungutan retribusi dan sektor Uji Kelayakan Kendaraan Bermotor (keur) Kabupaten Bengkalis dikelola oleh Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis.

UPT Dinas Perhubungan memiliki kewenangan dalam menertibkan izin kelayakan kendaraan dan menerima keuangan daerah dari sektor retribusi daerah melalui retribusi Uji Kelayakan Kendaraan Bermotor yang tertuang dalam Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis No 1 Tahun 2012 tentang retribusi Jasa Umum.

Sebelumnya Pelaksanaan Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor Balai UPT uji kir atau yang lebih dikenal sebagai balai unit pelayanan teknis uji kendaraan bermotor atau yang disingkat PBKB Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor adalah instansi pemerintah yang kedudukannya di bawah oleh Dinas Perhubungan yang menaungi tentang pelaksanaan pengujian kendaraan bermotor baik itu kendaraan pengangkut barang, kereta gandengan, maupun angkutan

umum pengangkut orang, yang dulunya bernama Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) Dinas Perhubungan Kecamatan Bathin Solapan Kabupaten Bengkalis.

Seiring dengan pelaksanaan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan dan juga peraturan pemerintah Nomor 55 Tahun 2012 Tentang Uji Kendaraan, Khusus dalam menjalankan pelayanan pengujian kendaraan bermotor oleh Dinas Perhubungan merupakan langkah preventif. Dinas perhubungan menempatkan transformasi dan informasi sebagai bagian dari kebutuhan masyarakat yang tidak bisa di tawar-tawar lagi. Selanjutnya 6 melalui perkembangan wilayah dan jumlah kepadatan kendaraan bermotor yang melakukan kegiatan maka dibentuklah Unit Pelaksana Teknis ( UPT) Penguji Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis.

Kantor Unit Pelaksana Teknis (UPT) Penguji Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis saat ini berada di jalan Lintas Duri-Dumai Km. 14 Kulim Kecamatan Bathin Solapan Duri Kabupaten Bengkalis.

#### **4.2 Visi dan Misi Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis**

a. Visi

“Terwujudnya jaminan keselamatan keamanan dan kenyamanan di dalam transportasi jalan di wilayah kabupaten bengkalis yang handala dalam mendukung sistem transportsi wilayah dan nasional.”

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

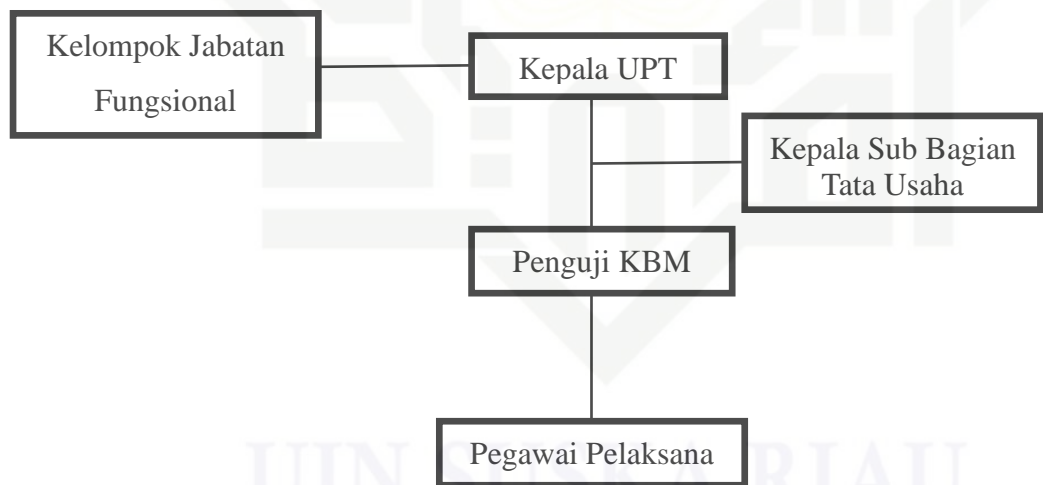
**Misi**

“Memberikan jaminan keselamatan secara teknis terhadap pengguna kendaraan bermotor, kereta gandeng dan kereta tempelan di wilayah kabupaten bengkalis mendukung terwujudnya kelestarian lingkungan dari kemungkinan pencemaran yang di akibatkan oleh pengguna kendaran bermotor, kereta gandeng dan kereta tempelan di jalan memberikan pelayanan umum kepada masyarakat khususnya di wilayah kabupaten bengkalis.”

**4.3 Struktur Organisasi**

Struktur Organisasi UPT Penguji Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis

**Gambar 4. 1** Struktur UPT Pengujian Kendaraan Bermotor



**4.4 Uraian Tugas ( Job Description )**

a Kepala UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis memiliki tugas :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Melakukan penghimpunan data yang berkaitan dengan pengujian kendaraan bermotor, sebagai bahan masuk dan Menyusun program kerja Dinas Perhubungan Kab. Bengkalis sesuai dengan ketentuan dan peraturan perundang undangan yang berlaku.

2. Melaksanakan penyusunan dan penetapan perizinan pengujian kendaraan bermotor melaksanakan penyusunan rencana kegiatan penyelenggaraan pengujian kendaraan bermotor.

3. Membantu kepala Dinas dalam melaksanakan perumusan kebijakan teknis pengujian kendaraan bermotor.

4. Melakukan pelayanan di bidang pengujian KBM.

5. Melakukan pembinaan dan pengendalian terhadap ASN dan personil UPT Dinas.

6. Melaksanakan tugas lain yang di berikan oleh kepala Dinas.

b. Kepala Sub Bagian Tata Usaha memiliki tugas :

1. Membantu kepala unit pelaksana teknis mengumpulkan, permasalahan serta melaksanakan pemecahan masalah yang berkaitan dengan urusan umum, kepegawaian, keuangan, administrasi, data, dan pelaporan.

2. Membantu kepala unit pelaksana teknis merencanakan, melaporkan kegiatan tata usaha dan administrasi keuangan.

3. Membantu kepala unit pelaksana teknis melayani keperluan dan kebutuhan serta perawatan ruang kerja, ruang rapat/kantor, kendaraan Dinas telepon dan sarana/prasarana kantor.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Membantu kepala unit pelaksana teknis melaksanakan penatausahaan kepegawaian dan usulan pendidikan dan pelatihan pegawai.
  5. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh kepala unit pelaksana teknis.
- c. Penguji KBM Pengujian kbm memiliki tugas:
1. Membantu teknis penyelenggaraan keur sesuai dengan pedoman dan ketentuan yang di tentukan oleh kepala Dinas.
  2. Melaksanakan pengujian kelayakan kendaraan bermotor sesuai dengan kewenangan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
  3. Mengumpulkan/menyusun kartu induk yang telah dilaksanakan kir setiap hari.
  4. Membantu memeriksa kendaraan yang akan di uji.
  5. Melaksanakan pemeriksaan kendaraan bermotor wajib uji.
  6. Melaksanakan administrasi uji baru dan mencetak buku uji.
  7. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh kepala unit pelaksana teknis.

#### 4.5 Tempat Penelitian

Tempat penelitian yang dilaksanakan oleh penulis yaitu di Upt Pkb Dinas Perhubungan Kab. Bengkalis, yang beralamat di Jl. Lintas Duri - Dumai KM. 14 Kulim Kecamatan Bathin Solapan Duri.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB VI PENUTUP

### 6.1 Kesimpulan

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor serta mengidentifikasi kelemahan dalam pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis. dapat di simpulkan bahwa kualitas pengujian kendaraan bermotor masih memiliki kekurangan, khususnya pada indikator kehandalan dan jaminan. Kekurangan tersebut dapat dilihat pada kurangnya sdm pada tenaga penguji yang mana tidak memiliki penguji tingkat 3 dan pada indikator jaminan terletak pada jaminan legalitas, yang mana terdapat temuan bahwa masih terdapat pelayanan yang tidak sesuai dengan SOP yang mana kir keluar tanpa di uji kendaraanya, yang mana hal tersebut bertentang dengan prinsip jaminan yang mana memberikan kepastian dan keamanan dalam proses pengujian kendaraan bermotor.

Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis disebabkan kurangnya pengawasan dari pihak berwenang dan kesadaran masyarakat akan pentingnya pengujian kendaraan bermotor terhadap keselamatan.

### 6.2 Saran

#### 1. Bagi Petugas Teknis

- a. Meningkatkan kemampuan petugas teknis guna menciptakan pelayanan pengujian kendaraan bermotor yang lebih baik.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menambah jumlah petugas teknis agar peralatan yang dimiliki oleh UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis dapat digunakan secara optimal.

Tetap melakukan kalibrasi secara periodik untuk menjamin keakuratan peralatan uji sehingga tercipta ketertiban dalam pelaksanaan uji berkala kendaraan bermotor.

- d. Melakukan pelayanan sesuai dengan sop agar meningkatkan kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor
2. Bagi masyarakat
  - a. Harus mengikuti aturan pelayanan yang sudah ditetapkan agar tetap menjaga keselamatan lalulintas dan pengguna lainnya
  - b. Meningkatkan kesadaran akan pentingnya pengujian kendaraan bermotor demi keselamatan diri sendiri dan orang lain.

## DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, M. F., & Mustam, M. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Di Dinas Perhubungan Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Kudus. *Kajian Ilmu Administrasi*, 3(2), 395–309.  
<https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/article/view/7326>  
<https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/article/viewFile/7326/4763>
- Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 06(01), 94–99.  
<https://doi.org/10.21776/ub.jjiap.2020.006.01.11>
- Amalia, A. R., Razak, A. R., & Taufik, A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Di Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep. *Kajian Ilmu Administrasi*, 3(2), 395–309.  
<https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/article/view/7326>  
<https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/article/viewFile/7326/4763>
- Ari, M. (2019). Verifikasi Data. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- C.A Fajar, T. A. (2010). *Kinerja Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Jenis Angkutan Barang di Dinas Perhubungan Surakarta*.  
<https://digilib.uns.ac.id/dokumen/download/12326/MjY4ODk=/Kinerja-pelayanan-pengujian-kendaraan-bermotor-jenis-angkutan-barang-di-dinas-perhubungan-Kota-Surakarta-abstrak.pdf>
- Damayanti, R. (2012). *Pelaksanaan Pengujian Kendaraan Bermotor Terkait dengan Keselamatan Penumpang (Studi di Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar)*.  
<https://digilib.uns.ac.id/dokumen/detail/30693>
- Eka, D., Putri, Y. H., & Karim, S. (2018). Kualitas Pelayanan Fakultas Ekonomi. *Manajemen Dan Bisnis Sriwijaya*, 16(2), 89–98.  
<http://ejournal.unsri.ac.id/index.php/jmbs>
- Erlangga, A. (2022). Menggali Konsep Estetika (Magello dan Cantippa) dalam Pertunjukan Musik Tari Pakarena. *Jurnal Hasil Penelitian*, 7(2), 9–25.
- Hafiid, H. (2017). Peran Dinas Perhubungan Dalam Pengujian Kendaraan Angkutan Barang Dan Masyarakat Di Wilayah Kota Administrasi Jakarta Utara Harits Hafiid Kendaraan bermotor sebagai sarana transportasi merupakan salah satu komponen yang sangat penting bagi perkembangan ke. *Spektrum*, 14(2), 265–286.
- Hardani, Andriani, H., Ustiawaty, J., Utami, E. fatmi, Istiqomah, R. R., Fardani, R. A., Sukmana, D. J., & Auliya, N. H. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif*



& Kuantitatif. CV Pustaka Ilmu Grup.

- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik; Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Gava Media.
- Khairunnisa, & Winarni, F. (2022). *Kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor pada dinas perhubungan pada kota yogyakarta*. 1–16.
- Lesmana, H. (2016). Pengaruh Kualitas Kepuasan dan Pelayanan terhadap Loyalitas Pengguna Kawasan Industri. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 14(4), 788–801. <https://doi.org/10.18202/jam23026332.14.4.19>
- Moleong, L. J. (2008). *Metodologi penelitian kualitatif (Edisi Revisi)*. PT.Remaja Rosdakarya.
- Oka Permadhi, P. L. (2018). Pengujian Kendaraan Bermotor Untuk Mewujudkan Keselamatan Berjalan Lintas Di Kota Denpasar. *Jurnal Magister Hukum Udayana (Udayana Master Law Journal)*, 6(3), 272. <https://doi.org/10.24843/jmhu.2017.v06.i03.p01>
- Oliver, J. (2019). Reduksi Data. *Hilos Tensados*, 1, 1–476.
- Prawibowo, D. H. (2017). *Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor di UPTD Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informasi Kabupaten Bandung Barat*. <http://repository.unpas.ac.id/28081/>
- Purba. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening pada Pengguna Jasa Gojek. *Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Medan Area*, 6–25. [http://repository.uma.ac.id/bitstream/123456789/1371/5/138320127\\_file5.pdf](http://repository.uma.ac.id/bitstream/123456789/1371/5/138320127_file5.pdf)
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-angin, M. A., Refelino, J., Siagian, V., Nugraha, N. A., Manullang, S. O., Silalahi, M., Yendrianof, D., Sari, A. P., Supriadi, M. N., Happy, M., Sari, N., Bahri, S., Yayasan, P., & Menulis, K. (2020). *Pelayanan Publik* (J. Simarmata (ed.)). Yayasan Kita Menulis.
- Refkisyam, Z. (2015). Pengawasan Standar Uji Kelayakan Kendaraan Bermotor di Kota Pekanbaru (Studi kasus : Angkuta Kota). *Jom Fisip Volume 2 No. 2*, 2, 2.
- Rifatul Azizah, R. (2018). *Pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan pelanggan*.
- Rohani, I. (2020). Analisis kualitas pelayanan publik di unit pelaksana teknis pengujian kendaraan bermotor dinas perhubungan kabupaten padang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pariaman. *Andrew's Disease of the Skin Clinical Dermatology.*, 1(2), 1–16.

Sawir, M. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori dan Aplikasi* (cetakan Pe). Deepublish.

Sugiyono. (2012). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R & D*. Alfabeta.

Sugiyono. (2015). *Metode penelitian pendidikan pendekatan (kuantitatif, kualitatif, dan R&D)*. Alfabeta.

Sumarsid, & Budi Paryanti, A. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 12(1), 70–83.  
<https://doi.org/10.35968/m-pu.v12i1.867>

<https://bitly.ws/3b77U> (diakses pada tanggal 09 Januari 2024)

<https://bitly.ws/3b73X> (diakses pada tanggal 09 Januari 2024)

### Peraturan Perundang - Undangan

Undang - undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

Undang - undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik.

Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 23 Tahun 2023 tentang Hari Kerja dan Jam Kerja Instansi Pemerintahan dan Pegawai Aparatur Sipil Negara.

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 19 Tahun 2021 tentang pengujian Berkala Kendaraan Bermotor.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## LAMPIRAN

### Pedoman Wawancara

#### Lampiran 1

Hari/Tanggal : Selasa, 21 Mei 2024  
Waktu : pagi jam 09.00 s/d selesai  
Informan Penelitian : Kepala Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengujian Kendaraan Bermotor dinas perhubungan kabupaten bengkalis

1. Bagaimana kemudahan akses masyarakat dalam permohonan pelayanan apakah mereka bisa akses secara online ?
2. apasaja jenis peralatan yang di gunakan dalam pelayanan pengujian kendaraan bermotor ?
3. apakah peralatan pengujian lengkap dan mutakhir ?
4. apakah diperlukan penambahan petugas dalam pelayanan pengujian kendaraan bermotor ?
5. apakah petugas memiliki standar pelayanan yang jelas ?
6. apakah terdapat pelatihan khusus terkait penggunaan alat bantu pengujian kendaraan bermotor ?
7. bagaimana kemampuan para petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan ?
8. bagaimana cara petugas merespon keluhan masyarakat ?
9. bagaimana pelaksanaan pengawasan dalam pelayanan pengujian kendaraan bermotor ?
10. apakah terdapat jaminan waktu dalam pelayanan yang di berikan ?
11. apakah terdapat jaminan legalitas terhadap pelayanan pengujian kendaraan bermotor seperti keberhasilan dalam pengujian ?
12. Apakah petugas memberikan jaminan biaya dan kepastian biaya dalam pelayanan pengujian kendaraan bermotor ?
13. Apakah para petugas melayani masyarakat dengan sikap sopan, ramah dan menghargai ?

### Pedoman Wawancara

Hari/Tanggal : Rabu, 22 Mei 2024  
Waktu : 10.00 s/d selesai  
Informan Penelitian : Petugas Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengujian Kendaraan Bermotor dinas perhubungan kabupaten bengkalis

1. Berapa jumlah alat untuk pengujian kendaraan bermotor ?
2. Apasaja peralatan yang di gunakan dalam pelayanan pengujian kendaraan bermotor ?
3. Apakah peralatan pengujian kendaraan lengkap dan mutakhir ?
4. Apakah terdapat alur pelayanan yang jelas ?
5. Bagaimana kemudahan akses masyarakat dalam permohonan peralatan ?
6. Berapa jumlah petugas pengujian kendaraan bermotor ?
7. Apakah di perlukan penambahan petugas pengujian kendaraan bermotor ?
8. Apakah petugas memiliki standar pelayanan yang jelas ?
9. Berapa lama waktu yang di perlukan dalam menyelesaikan pelayanan pengujian kendaraan bermotor ?
10. Apakah terdapat pelatihan khusus terkait penggunaan alat pengujian kendaraan bermotor ?
11. Apasaja faktor pendukung dalam kualitas pelayanan di UPT Pengujian kendaraan bermotor dinas perhubungan kabupaten bengkalis?
12. Apasaja faktor penghambat dalam kualitas pelayanan di UPT Pengujian kendaraan bermotor dinas perhubungan kabupaten bengkalis?
13. Bagaimana upaya untuk mengatasi hambatan/kendala dalam pelayanan pengujian kendaraan bermotor di dinas perhubungan kabupaten bengkalis?

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## Pedoman Wawancara

Hari/Tanggal : Rabu, 22 Mei 2024  
Waktu : 09.00 s/d selesai  
Informan Penelitian : Masyarakat yang melakukan pengujian kendaraan bermotor di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengujian Kendaraan Bermotor dinas perhubungan kabupaten bengkalis

### Pertanyaan :

1. Bagaimana kenyamanan tempat melakukan pelayanan pengujian kendaraan bermotor, apakah fasilitas yang di berikan nyaman, bersih dan memadai ?
2. Bagaimana ketelitian petugas dalam melayani masyarakat ?
3. Bagaimana kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan pengujian kendaraan bermotor ?
4. Apakah petugas memberikan pelayanan yang memuaskan sesuai dengan kebutuhan masyarakat ?
5. Apakah petugas melakukan pelayanan pengujian kendaraan dengan waktu yang tepat ?
6. Apakah petugas melakukan pelayanan pengujian kendaraan dengan cermat, cepat dan tepat ?
7. Apakah masyarakat pernah terdapat keluhan atas pelayanan yang diberikan ?
8. Bagaimana cara masyarakat untuk menyampaikan keluhan tersebut ?
9. Bagaimana cara petugas mengatasi keluhan tersebut ?
10. Apakah petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam melakukan pelayanan ?
11. Apakah petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan pengujian kendaraan bermotor seperti keberhasilan dalam pelayanan ?
12. Apakah petugas memberikan jaminan biaya dan kepastian biaya dalam pelayanan pengujian kendaraan bermotor ?
13. Apakah para petugas melayani dengan sikap ramah, sopan, dan menghargai masyarakat ?
14. Apakah petugas melayani dengan tidak diaskriminatif (membeda-bedakan) ?

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

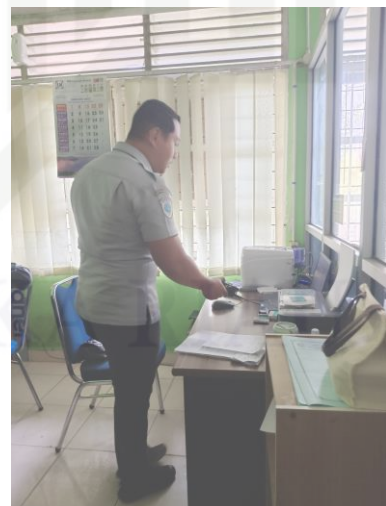
## Lampiran II

### Dokumentasi Wawancara

Bersama Tata Usaha (TU) UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis



Bersama penguji tingkat dua UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis



## Bersama Masyarakat wajib uji



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA  
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
 FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
 كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية  
 FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES  
 Jl. H.R. Soebrantas No. 55 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051  
 Fax 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail. : fekonsos@uin-suska.ac.id

UIN SUSKA RIAU

Nomor : B-3058/Un.04/F.VII/PP.00.9/5/2024  
 Sifat : Biasa  
 Lampiran : -  
 Hal : Izin Riset

Pekanbaru, 08 Mei 2024 M  
 29 Syawwal 1445 H

Kepada  
 Yth. Kepala Kantor  
 Dinas Penanaman Modal dan  
 Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
 Provinsi Riau  
 di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, disampaikan bahwa salah seorang Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : Wella Dwi Ananda  
 NIM. : 12070522421  
 Jurusan : Administrasi Negara  
 Semester : VIII (Delapan)

bermaksud mengadakan Riset dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul: **"Kualitas Pelayanan Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis"** Untuk itu kami mohon kiranya Saudara berkenan memberikan bantuan yang diperlukan kepada mahasiswa tersebut.

Demikianlah, atas bantuan dan kerjasama Saudara diucapkan terima kasih.

Dekan,



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية

FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES

Jl. H.R. Soebrantas No. 55 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051  
Fax 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail : fekonsos@uin-suska.ac.id

Nomor : B-2520/Un.04/F.VII.1/PP.00.9/3/2024 Pekanbaru, 27 Maret 2024 M  
Sifat : Biasa 17 Ramadhan 1445 H  
Lampiran : -  
Perihal : **Bimbingan Skripsi**

Kepada  
Yth. Pivit Septiary Chandra, S.Sos,M.Si  
Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial  
UIN Sultan Syarif Kasim Riau  
Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat,

Bersama ini kami sampaikan kepada Saudara bahwa :

N a m a : Wella Dwi Ananda  
NIM : 12070522421  
Jurusan : Administrasi Negara  
Semester : VIII (Delapan)

adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memenuhi syarat untuk menyelesaikan studi/ menyusun skripsi dengan judul: "KUALITAS PELAYANAN UNIT PELAKSANA TEKNIS (UPT) PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN BENGKALIS".

Sehubungan dengan itu kami menunjuk Saudara sebagai pembimbing dalam menyelesaikan skripsi mahasiswa tersebut di atas.

Demikian disampaikan, atas bantuan Saudara diucapkan terima kasih.

an. Dekan  
Wakil Dekan Bid. Akademik dan  
Pengembangan Lembaga,



Dr. Kamaruddin, S.Sos, M. Si  
NIP. 19790101 200710 1 003

Tembusan :  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau  
Pekanbaru Dilindungi Undang-Undang

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



# PEMERINTAH PROVINSI RIAU

## DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau  
 Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 PEKANBARU  
 Email : dpmptsp@riau.go.id

### REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPTSP/NON IZIN-RISET/65516  
 TENTANG



#### PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI

1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9/5/2024 Tanggal 8 Mei 2024, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

1. Nama : WELLA DWI ANANDA
2. NIM / KTP : 12070522421
3. Program Studi : ADMINISTRASI NEGARA
4. Jenjang : S1
5. Alamat : PEKANBARU
6. Judul Penelitian : KUALITAS PELAYANAN UNIT PELAKSANA TEKNIS (UPT) PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN BENGKALIS
7. Lokasi Penelitian : UPT PKB DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN BENGKALIS JALAN LINTAS DURI-DUMAI KM.14 KULIM KECAMATAN BATHIN SOLAPAN DURI KABUPATEN BENGKALIS

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.

2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.

3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru  
 Pada Tanggal : 15 Mei 2024



Ditandatangani Secara Elektronik Melalui :  
 Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL)

DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
 PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
 PROVINSI RIAU

#### Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Bupati Bengkalis
3. Up. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu di Bengkalis
4. Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau di Pekanbaru
5. Yang Bersangkutan



**PEMERINTAH KABUPATEN BENGKALIS**  
**DINAS PERHUBUNGAN**  
**UNIT PELAKSANA TEKNIS PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR KECAMATAN MANDAU**

Jalan Lintas Duri-Dumal KM.14, Riau 28785  
Pos-el: [upt.pkb.dishub.mandau@gmail.com](mailto:upt.pkb.dishub.mandau@gmail.com)

**SURAT KETERANGAN**

**NOMOR :558 / UPT-PKB / 046 / 2024**

Yang bertanda tangan dibawah ini Kepala UPT PKB Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis, dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : **WELLA DWI ANANDA**  
NIM : 12070522421  
Program Studi : ADMINSTRASI NEGARA (S1)  
Fakultas : Ekonomi Dan Ilmu Sosial  
Judul Penelitian : Kualitas Pelayanan Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis  
Lokasi Penelitian : Jalan Lintas Duri-Dumai KM.14 Kulim Kecamatan Bathin Solapan Duri Kabupaten Bengkalis

Memang benar telah menyelesaikan penelitiannya di UPT PKB Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis sesuai dengan waktu penelitian surat izin sebelumnya.

Demikian surat keterangan ini diberikan agar dapat diketahui dan digunakan sebagaimana mestinya.

Duri, 19 Juni 2024

**KEPALA UPT PKB DINAS PERHUBUNGAN  
KABUPATEN BENGKALIS**



**AMRILLAZI, SH.**

**PENATA**

**NIP. 19720607 200701 1 011**

## RIWAYAT HIDUP PENULIS

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Wella Dwi Ananda, lahir di Duri Riau, 04 Februari 2002. Anak ke dua dari tiga bersaudara dari pasangan Alm Bapak Zaldi Darwanto dan Ibu Rita Murni. Pendidikan formal yang ditempuh oleh penulis adalah SD Negeri 11 Mandau lulus pada tahun 2014, selanjutnya penulis melanjutkan pendidikan kejenjang SMPN 03 Mandau lulus pada tahun 2017, Penulis melanjutkan kejenjang SMAN 04 Mandau lulus pada tahun 2020. Kemudian pada

tahun 2020 penulis melanjutkan studi pada jurusan Administrasi Negara, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau (UIN SUSKA RIAU). Pada tahun 2023 penulis melaksanakan Praktek Kerja Lapangan di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis selama dua bulan dan ditahun yang sama penulis mengikuti kegiatan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Tanjung Leban Kecamatan Bandar Laksamana Kabupaten Bengkalis.

Penulis melakukan penelitian di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Didinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis dengan judul “Kualitas Pelayanan Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis” di bawah bimbingan Pivit Septiary Chandra, S.Sos.,M.Si. Penulis mengikuti Sidang Munaqasah pada hari Senin, 15 Juli 2024 lalu dinyatakan lulus dan memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.