



**PENERAPAN PELAYANAN PRIMA UJI KIR
(KENDARAAN BERMOTOR) *DRIVE THRU* PADA
DINAS PERHUBUNGAN, KOMUNIKASI, DAN
INFORMATIKA KOTA SEMARANG.**

SKRIPSI

Disusun untuk memenuhi persyaratan untuk menyelesaikan
Pendidikan Strata 1

**Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro**

Dosen Pembimbing :

Drs. Ari Subowo, MA

Dra. Maesaroh, M.Si

Penyusun :

WENNY LORENZA

14020115120006

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2022



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI/TA*)

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap : Wenny Lorenza
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14020115120006
3. Tempat / Tanggal Lahir : Pekanbaru / 15 November 1996
4. Jurusan / Program Studi : Administrasi Publik/ S1 Ilmu Administrasi Publik
5. Alamat : Jl. Manunggal No. 5 RT 001/RW 006 Padang-SUMBAR

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi / TA) yang saya tulis berjudul :


Penerapan Inovasi Pelayanan Prima Uji KIR (Kendaraan Bermotor) *Drive Thru* pada Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kota Semarang adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain dan juga tidak mengandung plagiasi dari sumber informasi lainnya. Hal ini diperkuat dengan hasil uji kemiripan Turnitin yang kurang dari 20 %.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil plagiasi karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 16 Juni 2022

Mengetahui
Dosen Pembimbing


Drs. Ari Subowo, M.A.
NIP: 19610101.199001.1.001

Pembuat Pernyataan,


Wenny Lorenza
NIM: 14020115120006

Ketua Program Studi


Dra. Maesaroh, M. Si

NIP :196612221993032001

*) Lampirkan dokumen hasil uji Turnitin yang menunjukkan uji kemiripan <20%

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Penerapan Pelayanan Prima Uji KIR (Kendaraan Bermotor) *Drive Thru* Pada Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kota Semarang

Penyusun : Wenny Lorenza

NIM : 14020115120006

Program Studi : S1 Administrasi Publik

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata I

Semarang, 30 Juni 2022



Dr. Hardi Warsono, MTP
NIP. 196408271990011001

Wakil Dekan I

Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin
NIP. 196908221994031003

Dosen Pembimbing :

1. Drs. Ari Subowo, M.A

(.....)

2. Dra. Maesaroh, M.Si

(.....)

Dosen Penguji Skripsi :

1. Dr. AP. Tri Yuniningsih, M.Si

(.....)

2. Drs. Ari Subowo, M.A

(.....)

3. Dra. Maesaroh, M.Si

(.....)

HALAMAN MOTTO

-Penulis

Dunia itu tempat berjuang, istirahat itu di surga

-Penulis

*Terasa sulit ketika aku merasa harus melakukan sesuatu. Tetapi, menjadi
mudah ketika aku menginginkannya*

*“ Barangsiapa yang mengerjakan kebaikan sekecil apapun, niscaya dia akan
melihat (balasan)nya.”*

(Q.S Al-Zalzalah: 7)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati, skripsi ini saya persembahkan kepada seluruh pihak yang berperan dalam kesuksesan skripsi ini khususnya untuk:

- 1. Kedua orang tua saya, mama dan ayah serta kedua kakak kandung saya yang selalu mendoakan, menyemangati dan memberi kepercayaan kepada saya untuk menyelesaikan skripsi ini.*
- 2. Saya persembahkan juga kepada mbak Dina, dan segala pihak dari Dishubkominfo Kota Semarang atas segala kebaikan yang membantu penulis dalam melakukan wawancara, penelitian dan pengambilan data.*
- 3. Seluruh keluarga besar yang selalu mendukung dan mendoakan perjuangan.*
- 4. Sahabat dan teman-teman yang selalu membantu saya selama proses penyusunan.*
- 5. Almamater.*

ABSTRAK

Dishubkominfo Kota Semarang mulai menyelenggarakan dan menerapkan pengoperasian loket pelayanan Uji Kendaraan Bermotor dengan sistem drive thru di Satuan Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) Kota Semarang. Penerapan pelayanan prima uji KIR *drive thru* di Dishubkominfo Kota Semarang didasarkan pada indikator tangibles, reliability, responsiveness, assurances, dan empathy. Uji KIR di Kota Semarang menggunakan teknologi headlight tester robotic dan pendaftaran dapat dilakukan secara online, sehingga memberikan kemudahan petugas administrasi untuk melakukan pengecekan data terhadap pemilik kendaraan serta para pengemudi kendaraan mendapatkan pelayanan secara lebih efektif dan efisien. Terdapat faktor penghambat dalam pelaksanaan uji KIR tersebut, yaitu sumber daya manusia yang masih kurang, lahan yang kurang luas, peralatan pengujian yang masih rusak, dan teknis pengujian yang masih terkendala. Sedangkan faktor pendorongnya yaitu motivasi yang diberikan oleh pimpinan Dishubkominfo Kota Semarang dapat meningkatkan kualitas kinerja para petugas, sehingga akan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Drive Thru, Dishubkominfo, KIR, Pengujian

ABSTRACT

Dishubkominfo Semarang City has started to organize and implement the operation of the Motor Vehicle Test service counter with a drive thru system at the Semarang City Motor Vehicle Testing Service Unit (PKB). The application of innovation in service excellence for the drive thru KIR test at the Communications and Information Agency of Semarang City is based on indicators of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The KIR test in Semarang City uses robotic headlight tester technology and registration can be done online, making it easier for administrative officers to check data on vehicle owners and vehicle drivers to get services more effectively and efficiently. There are inhibiting factors in the implementation of the KIR test, namely human resources that are still lacking, land that is not large enough, testing equipment is still damaged, and technical testing is still constrained. While the driving factor is the motivation given by the leadership of the Dishubkominfo Semarang City can improve the quality of the performance of the officers, so that it will increase customer satisfaction.

Keywords : Drive Thru, Dishubkominfo, KIR, Testing

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh Alhamdulillah, puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas segala limpahan nikmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Penerapan Pelayanan Prima Uji KIR (Kendaraan Bermotor) *Drive Thru* pada Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kota Semarang”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan Strata 1 (S1) Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro. Penulis menyadari bahwa didalam proses penelitian dan penyusunan skripsi ini banyak mendapatkan dukungan, bantuan, motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengungkapkan rasa terimakasih kepada:

1. Allah SWT. Allahu Akbar. Tiada kata yang mampu mengungkapkan rasa syukur kepada-Mu ya Allah atas segala karunia-Mu.
2. Bapak Dr. Drs. Hardi Warsono, MTP, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Ibu Dr. A.P. Tri Yuniningsih, M.Si selaku Ketua Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro, tempat dimana penulis menimba ilmu.
4. Ibu Dra. Maesaroh, M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro, tempat dimana penulis menimba ilmu.
5. Bapak Drs. Ari Subowo, MA selaku dosen pembimbing atas masukan dan bimbingan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Terimakasih banyak pak

atas segala bimbingan dan arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik dan benar.

6. Seluruh dosen di Departemen Administrasi Publik Universitas Diponegoro Semarang. Terimakasih atas segala ilmu pengetahuan yang telah bapak dan ibu berikan kepada saya selama menjadi bagian dari keluarga besar Administrasi Publik angkatan 2015.
7. Kedua orang tua penulis. Malaikat tanpa sayap yang selalu penulis syukuri Ayah Mahmizon dan Ibu Watni. Tiada ucapan yang setara dengan segala kasih sayang dan doa, semoga Allah SWT selalu meridhoi dan memulikan Ayah dan Mama.
8. Kedua kakak kandung saya Emil Pratama dan Wiwit Pratiwi mereka adalah dimana tempat saya mengadu nasib, terimakasih sudah mengajarkan arti berhemat dalam kehidupan yang sementara ini
9. Bapak Danang, Mba Dina, Staff yang bertugas di Bidang Uji Kendaraan Bermotor *Drive Thru* Dishubkominfo Semarang atas segala keramahan dan kebaikan serta bantuan yang diberikan sehingga mempermudah penulis untuk melakukan penelitian, wawancara dan mengambil data
10. Terimakasih buat sahabat-sahabat saya yang tersayang di perantau an. Begitu banyaknya sahabat yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. kalian yang selalu mengerti dengan baik buruknya keadaan dan kehidupan selama masa kuliah di Undip.
11. Keluarga Besar Administrasi Publik angkatan 2015 yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu

12. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah membantu penulis menyusun skripsi ini.

Penulis menyadari akan kekurangan yang mungkin ditemukan dalam penyusunan skripsi ini, dengan kerendahan hati penulis menerima kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang membutuhkannya.

Semarang, 17 Juni 2022

Penulis

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	15
1.3 Tujuan Penelitian	16
1.4 Kegunaan Penelitian	16
1.5 Kerangka Pemikiran Teoritis	17
1.5.1 Penelitian Terdahulu	17
1.6 Kerangka Teori	34
1.6.1 Administrasi Publik	34
1.6.2 Manajemen Publik.....	37
1.6.2.1 Konsep Manajemen Publik	37
1.6.2.2 Paradigma Perkembangan Manajemen Publik.....	38
1.6.3 Pelayanan Publik	43
1.6.3.1 Konsep Pelayanan Publik.....	43
1.6.3.2 Standar Pelayanan Publik.....	45
1.6.3.3 Pelayanan Prima	48
1.7 Fenomena Penelitian	50
1.7.1 Desain Penelitian	54

1.7.2 1.8.2 Situs Penelitian	56
1.7.3 Subjek Penelitian	57
1.7.4 Jenis Data Penelitian.....	58
1.7.5 Sumber Data	58
1.7.6 Teknik Pengumpulan Data	59
1.7.7 Analisis dan Interpretasi Data.....	62
1.7.8 Keabsahan Data	63
BAB II GAMBARAN UMUM	79
2.1 Gambaran Umum Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informasi Kota Semarang.....	79
2.1.1 Tugas dan Fungsi Dinas.....	79
2.1.2 Struktur Organisasi	81
BAB III TEMUAN DAN ANALISIS PENELITIAN.....	86
3.1 Profil Informan.....	86
3.2 Pengujian Kendaraan Bermotor Dengan Sistem <i>Drive Thru</i>	86
3.3 Penerapan Inovasi Pelayanan Prima Uji Kir (Kendaraan Bermotor) <i>Drive Thru</i> Pada Dinas Perhubungan, Komunikasi, Dan Informatika di Kota Semarang	91
3.3.1 <i>Tangibles</i> (Bukti Langsung)	91
3.3.1.1 Operasi Pelayanan Uji KIR di Kota Semarang	92
3.3.1.2 Sistem dan Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor di Kota Semarang....	95
3.3.1.3 Kelengkapan Peralatan Pengujian Kendaraan Bermotor di Dishubkominfo Kota Semarang	99
3.3.1.4 Mekanisme dan Prosedur Uji Kelayakan Kendaraan Bermotor di Kota Semarang.....	102
3.3.2 <i>Reliability</i> (Kehandalan).....	103
3.3.2.1 Batasan Maksimal Kendaraan yang Melakukan Uji KIR di Kota Semarang	103
3.3.2.2 Kebijakan Aturan SOP yang diberlakukan Untuk Pengujian Kendaraan Bermotor di Kota Semarang.....	105

3.3.2.3 Pelayanan Uji KIR Dengan Cara <i>Drive Thru</i> di Kota Semarang.....	107
3.3.3 <i>Responsiveness</i> (Daya Tangkap)	109
3.3.3.1 Peran Para Petugas atau Pegawai di Dishubkominfo Kota Semarang Dalam Melayani Uji Kelayakan Kendaraan Bermotor	109
3.3.3.2 Syarat dan Ketentuan Pendaftaran Uji KIR di Kota Semarang Secara Online	110
3.3.3.3 Sikap Petugas Dishubkominfo Kota Semarang Dalam Melayani Uji Kelayakan Kendaraan Bermotor	112
3.3.4 <i>Assurance</i> (Jaminan).....	113
3.3.4.1 Jaminan Pelayanan Publik Uji Kelayakan Kendaraan Bermotor Dengan Sistem <i>Drive Thru</i> di Dishubkominfo Kota Semarang	113
3.3.4.2 Jaminan Prosedur SOP (<i>Standard Operational Procedure</i>) Untuk Melaksanakan Pelayanan Uji Kelayakan Kendaraan Bermotor di Kota Semarang	116
3.3.5 <i>Empathy</i> (Empati).....	117
3.3.5.1 Pelayanan Administrasi yang diberikan Kepada Para Penguji Kendaraan Bermotor Melalui Sistem <i>Drive Thru</i>	117
3.3.5.2 Penerapan Inovasi Pelayanan Uji KIR pada Dishubkominfo di Kota Semarang	119
3.4 Faktor – Faktor Penghambat dan Pendorong Dalam Penerapan Inovasi Pelayanan Prima Uji Kir (Kendaraan Bermotor) <i>Drive Thru</i> Pada Dinas Perhubungan, Komunikasi, Dan Informatika di Kota Semarang.....	121
3.4.1 Faktor Penghambat	123
3.4.2 Faktor Pendorong.....	126
BAB IV PENUTUP	128
4.1 Kesimpulan	128
4.2 Saran	128
DAFTAR PUSTAKA	130
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Jumlah Kejadian Laka Lantas di Kota Semarang Tahun 2014 - 2018	8
Tabel 1.2	Laporan Jumlah Kendaraan Bermotor Wajib Uji (KBWU) Kota Semarang	14
Tabel 1.3	Penelitian Terdahulu	19
Tabel 1.4	Fenomena Pelayanan	51
Tabel 3.1	Unit Pengujian Kendaraan Bermotor.....	96
Tabel 3.2	Data Jumlah Kendaraan Uji <i>Drive Thru</i> Tahun 2021.....	98

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Kendaraan wajib Uji KIR.....	4
Gambar 1.2	Angkutan Umum dan Mobil Angkutan Barang	7
Gambar 1.3	Truk dan Truk Barang	8
Gambar 1.4	Uji kir <i>drive</i>	13
Gambar 2.1	Partisipasi dalam Pelayanan Publik.....	44
Gambar 3.1	Layanan Uji Kendaraan Bermotor <i>Drive Thru</i>	90
Gambar 3.2	Operasi Layanan e-KIR di Kota Semarang	95
Gambar 3.3	Papan Prosedur Uji Lampu.....	101
Gambar 3.4	Papan Prosedur Uji Rem	101
Gambar 3.5	Pelayanan Uji KIR di Dishubkominfo Kota Semarang.....	109

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Transkrip Wawancara.....	133
Lampiran 2. Dokumentasi Narasumber	150