



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN UJI KIR KENDARAAN
BERMOTOR DI DINAS PERHUBUNGAN KOTA SEMARANG**

Skripsi

Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan Sarjana
Program Studi S1 Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro

Penyusun

Nabila Nur Diana

14020120130147

Dosen Pembimbing

Dr. Drs. R. Slamet Santoso, M.Si

Drs. Ari Subowo, MA

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK S-1
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2024



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap : Nabila Nur Diana
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14020120130147
3. Tempat / Tanggal Lahir : Semarang / 08 Juni 2002
4. Jurusan / Program Studi : S1 Administrasi Publik
5. Alamat : Jalan Mendut VIII No.7 Kalipancur, Ngaliyan, Kota Semarang

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi) yang saya tulis berjudul :
Analisis Kualitas Pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan 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, 22 Mei 2024

Mengetahui,

Dosen Pembimbing

Dr. Drs. R. Slamet Santoso M.Si.

NIP. 196707271993031005

Pembuat Pernyataan,

Nabila Nur Diana

NIM 14020120130147

Ketua Program Studi

Retna Hanani S.Sos., MPP.
NIP. 198107212006042002

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

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor
di Dinas Perhubungan Kota Semarang
Nama Penyusun : Nabila Nur Diana
NIM : 14020120130147
Program Studi : S1 Administrasi Publik

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Strata 1

Semarang, 29 Mei 2024

Dekan,

Wakil Dekan 1,

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

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

Dosen Pembimbing :

1. Dr. Drs. R. Slamet Santoso, M.Si. ()
2. Drs. Ari Subowo, M.A ()

Dosen Penguji :

1. Dr. Dra. Dyah Lituhayu, M.Si. ()
2. Dr. Drs. R. Slamet Santoso, M.Si. ()
3. Drs. Ari Subowo, M.A ()



HALAMAN MOTTO

“Dan berbuat baiklah kepada orang lain sebagaimana Allah telah berbuat baik
kepadamu.”

(Q.S Al-Qashash: 77)

“Cukuplah Allah menjadi penolong kami dan Allah adalah sebaik-baiknya
pelindung.”

(Q.S Ali Imran: 173)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa dan atas dukungan dan doa dari orang-orang tercinta, skripsi ini dapat selesai dengan baik dan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, dengan rasa bangga saya ucapkan rasa syukur kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa, atas izin dan karunia-Nya sehingga skripsi ini dapat dibuat dan selesai pada waktunya.
2. Diri saya sendiri, atas segala usaha dan perjuangan yang telah dilalui selama ini. Terima kasih telah percaya pada kemampuan sendiri dan terus berusaha sampai pada titik ini.
3. Ibu dan Kakak-kakak Penulis, yang selalu memberikan dukungan dan doa yang tiada henti. Terima kasih atas segala kasih sayang, nasihat, dan pengorbanan yang telah diberikan.
4. Para dosen pembimbing, Bapak Dr. Drs. R. Slamet Santoso, M.Si. dan Bapak Drs. Ari Subowo, M.A, yang selama ini telah meluangkan waktunya dan dengan penuh kesabaran telah memberikan arahan kepada penulis dalam mengerjakan skripsi. Terima kasih atas bimbingan dan pelajaran yang berharga bagi penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
5. Segenap civitas akademik Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro, yang selama ini telah membantu penulis dalam hal apapun.

6. Partner terbaik Penulis (Ipang), yang selalu menemani, mendengar keluh kesah dan memberikan dukungan. Terima kasih telah menjadi penenang, pendengar, dan penasehat yang baik bagi penulis.
7. GCA (Yuzzu, Olaa, Kiky, Yols, Wulce, Sherr), Tejak, Nadnad dan Ody yang telah membantu, mendampingi, dan memberikan dukungan kepada penulis selama masa perkuliahan sampai saat ini. Terima kasih atas setiap momen kebersamaan, suka maupun duka yang telah dilalui bersama.
8. Seluruh teman-teman penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Terima kasih telah memberikan dukungan dan doa, serta kebaikan yang mungkin belum dapat dibalas oleh penulis.

ABSTRAK

Pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor merupakan serangkaian kegiatan menguji dan/atau memeriksa bagian atau komponen kendaraan bermotor yang diselenggarakan oleh Dinas Perhubungan, salah satunya termasuk Dinas Perhubungan Kota Semarang. Pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor perlu dilaksanakan untuk menjamin keselamatan teknis, melindungi lingkungan dari kemungkinan pencemaran, memastikan bahwa kendaraan bermotor yang beroperasi telah memenuhi persyaratan teknis dan kelayakan jalan, sehingga menciptakan transportasi darat yang aman, nyaman, lancar, dan tertib. Namun pada pelaksanaannya, Pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor belum terlaksana secara optimal. Tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisis kualitas pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kota Semarang serta faktor-faktor yang terkait. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kota Semarang telah berjalan dengan baik meskipun masih ditemukan kekurangan dalam pelaksanaannya. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kota Semarang yaitu, sistem aturan, organisasi, dan pendapatan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Uji KIR, Keselamatan, Kendaraan

ABSTRACT

The Motor Vehicle KIR Test Service is a series of activities to test and/or inspect motor vehicle parts or components organized by the Transportation Service, one of which includes the Semarang City Transportation Service. Motor Vehicle KIR Test Services need to be implemented to ensure technical safety, protect the environment from possible pollution, ensure that motorized vehicles in operation meet technical and roadworthiness requirements, thereby creating safe, comfortable, smooth and orderly land transportation. However, in practice, the Motor Vehicle KIR Test Service has not been implemented optimally. The aim of this research is to analyze the quality of Motor Vehicle KIR Test services at the Semarang City Transportation Department and related factors. This research uses descriptive qualitative methods with data collection techniques in the form of interviews, observation and documentation. The results of the research show that the Motor Vehicle KIR Test service at the Semarang City Transportation Department has been running well although deficiencies are still found in its implementation. Factors that influence the quality of Motor Vehicle KIR Testing services at the Semarang City Transportation Department are the regulatory system, organization and income.

Keywords: *Service Quality, KIR Test, Safety, Vehicle*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, atas segala karunia dan rahmat-Nya sehingga hingga saat ini kami masih diberikan kesehatan untuk dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.

Adapun tujuan utama penulisan skripsi ini yaitu untuk memenuhi syarat akademik untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 di Program Studi Administrasi Publik. Dalam penulisan skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan baik pengajaran, bimbingan, dan arahan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada Bapak Dr. Drs. R. Slamet Santoso, M.Si. dan Bapak Drs. Ari Subowo, M.A, selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu ditengah kesibukan beliau, memberikan bimbingan dan pengarahan dalam proses penulisan skripsi ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada para pihak yang telah memberikan dukungan baik dari pihak orang tua, keluarga, dan sahabat-sahabat terdekat.

Melalui skripsi ini, diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan sesuai dengan mata kuliah dan bidang studi yang penulis tekuni serta dapat berguna bagi para pembaca. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dari segi penyusunan kalimat maupun tata bahasanya. Oleh karena itu, penulis dengan lapang dada menerima kritik serta saran dari para pembaca dalam bentuk apapun agar kedepannya dapat dijadikan pelajaran.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung penulisan skripsi ini.
Terima kasih.

Semarang, 22 Mei 2024

Nabila Nur Diana

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	16
1.3 Rumusan Masalah	16
1.4 Tujuan Penelitian	17
1.5 Kegunaan dan Manfaat Penelitian.....	17
1.5.1 Manfaat Teoritis	17
1.5.2 Manfaat Praktis	17
1.6 Kajian Pustaka	18

1.6.1 Penelitian Terdahulu	18
1.6.2 Administrasi Publik.....	23
1.6.3 Paradigma Administrasi Publik	25
1.6.4 Manajemen Publik	28
1.6.5 Pelayanan Publik.....	30
1.6.6 Kualitas Pelayanan.....	34
1.6.7 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	37
1.6.8 Uji KIR Kendaraan Bermotor.....	38
1.7 Kerangka Pemikiran Teoritis	40
1.8 Operasionalisasi Konsep	42
1.8.1 Kualitas Pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kota Semarang.....	42
1.8.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kota Semarang	47
1.9 Argumen Penelitian	49
1.10 Metode Penelitian.....	50
1.10.1 Tipe Penelitian	51
1.10.2 Lokasi dan Fokus Penelitian.....	52
1.10.3 Subjek Penelitian	53
1.10.4 Jenis dan Sumber Data.....	54

1.10.5 Teknik Pengumpulan Data	55
1.10.6 Analisis dan Interpretasi Data	57
1.10.7 Kualitas Data atau Validitas Data	59
BAB II GAMBARAN UMUM.....	60
2.1 Gambaran Umum Kota Semarang	60
2.1.1 Kondisi Geografis Kota Semarang	60
2.2 Dinas Perhubungan Kota Semarang	61
2.3 Visi dan Misi Dinas Perhubungan Kota Semarang	61
2.3.1 Visi Dinas Perhubungan Kota Semarang.....	61
2.3.2 Misi Dinas Perhubungan Kota Semarang.....	62
2.4 Tugas dan Fungsi Dinas Perhubungan Kota Semarang.....	62
2.5 Dasar Hukum.....	64
2.6 Struktur Organisasi Dinas Perhubungan	64
2.7 Sumber Daya Manusia Dinas Perhubungan Kota Semarang	66
2.8 Peralatan Uji Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Semarang ...	71
BAB III PEMBAHASAN DAN ANALISIS	73
3.1 Analisis Kualitas Pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kota Semarang	75
3.1.1 <i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	75
3.1.2 <i>Kehandalan (Reability)</i>	90

3.1.3 Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	100
3.1.4 Jaminan (<i>Assurance</i>).....	106
3.1.5 Empati (<i>Empathy</i>).....	112
3.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kota Semarang	119
3.2.1 Sistem Aturan.....	119
3.2.2 Organisasi	126
3.2.3 Pendapatan	132
BAB IV PENUTUP	138
4.1 Kesimpulan.....	138
4.2 Saran	139
DAFTAR PUSTAKA	142
LAMPIRAN.....	146

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Kendaraan Bermotor di Indonesia Tahun 2018-2022.....	6
Tabel 1.2 Jumlah Kendaraan Bermotor Terbanyak di Jawa Tengah Tahun 2021 ..	11
Tabel 1.3 Jumlah Kendaraan Yang Diuji Menurut Jenis Kendaraan Tahun 2018-2023.....	12
Tabel 1.4 Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 1.5 Tabel Operasionalisasi Konsep Kualitas Pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kota Semarang	45
Tabel 1.6 Tabel Operasionalisasi Konsep Faktor-faktor yang Terkait Kualitas Pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kota Semarang	48
Tabel 2.1 Daftar Petugas Pelaksanaan Pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Semarang.....	67
Tabel 2.2 Daftar Alat Uji Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Semarang.....	71
Tabel 3.1 Identifikasi Informan.....	74
Tabel 3. 2 Tabel Rekapitan Hasil Penelitian.....	135

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Kasus Kecelakaan Lalu Lintas Darat di Indonesia Tahun 2018-2022.....	7
Gambar 1.2 Kendaraan yang Mengalami Kecelakaan karena Tidak Uji KIR	9
Gambar 1.3 Ulasan Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kota Semarang	13
Gambar 1.4 Bagan Kerangka Pemikiran Teoritis.....	41
Gambar 2.1 Peta Administratif Kota Semarang.....	60
Gambar 2.2 Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kota Semarang	66
Gambar 3.1 Fasilitas Sarana dan Prasarana Pelayanan Uji KIR Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Semarang.....	79
Gambar 3.2 Petugas Penguji dan Pegawai Administrasi Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Semarang	85
Gambar 3.3 Kehandalan Pegawai dalam Melaksanakan Pengujian Kendaraan Bermotor	99
Gambar 3.4 Responsivitas dalam Memberikan Tanggapan kepada Masyarakat melalui Media Sosial.....	105
Gambar 3.5 Alur Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Semarang.....	108
Gambar 3.6 Layanan Aduan Dinas Perhubungan Kota Semarang	114
Gambar 3.7 Kondisi Kotak Saran dan Alat Pengisian Survey Kepuasan Masyarakat	115
Gambar 3.8 SOP Pengujian Kendaraan Bermotor Drive Thru	123

Gambar 3.9 Rincian Tugas Personil Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas
Perhubungan Kota Semarang 129

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Panduan Wawancara (<i>Interview Guide</i>)	146
Lampiran 2. Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian	152
Lampiran 3. Dokumentasi Kegiatan	153