

**TESIS**

**KUALITAS PELAYANAN UJI BERKALA KENDARAAN BERMOTOR  
PADA UPT. PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR (PKB) DI  
TAMIANG LAYANG KABUPATEN BARITO TIMUR  
KALIMANTAN TENGAH**

**Kosentrasi :  
Manajemen Pelayanan Publik**

**DEDY SAPUTRA**



**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
BANJARMASIN**

**KUALITAS PELAYANAN UJI BERKALA KENDARAAN BERMOTOR  
PADA UPT. PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR (PKB) DI  
TAMIANG LAYANG KABUPATEN BARITO TIMUR  
KALIMANTAN TENGAH**

**DEDY SAPUTRA**

**NIM 1720419310005**

Tesis

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister

Pada Program Studi Magister Administrasi Publik

**Kosentrasi :**

**Manajemen Pelayanan Publik**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
BANJARMASIN  
2019**

## PENGESAHAN UJIAN TESIS

Judul Tesis : Kualitas Pelayanan Uji Berkala Kendaraan Bermotor  
Pada UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) Di  
Tamiang Layang Kabupaten Barito Timur Kalimantan  
Tengah  
Nama : DEDY SAPUTRA  
NIM : 1720419310005  
Program Studi : Magister Administrasi Publik  
Kosentrasi/Bidang Kajian : Manajemen Pelayanan Publik

Disetujui  
Komisi Penguji

**Dr.Taufik Arbain,M.Si**

Ketua

**Dr.Muhammad Riduansyah Syafari,M.PA**

Anggota

**Dr.H.Muslih Amberi,M.Si**

Anggota

**Dr.Tomi Oktavianor.M.Soc.Sc**

Anggota

Mengetahui :

Ketua Program Studi Direktur Program Pascasarjana  
Magister Administrasi Publik Universitas Lambung Mangkurat

Ketua Program Studi  
Magister Administrasi Publik

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu  
Politik Universitas Lambung Mangkurat

**Dr.H.Muslih Amberi,M.Si**  
NIP.19580904 198603 1 013

**Dr.H.Muslih Amberi,M.Si**  
NIP.19580904 198603 1 013

Tanggal Lulus :

Tanggal Wisuda :

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : DEDY SAPUTRA  
NIM : 1720419310005  
Program Studi : Magister Administrasi Publik  
Kosentrasi : Manajemen Pelayanan Publik  
Program Pascasarjana : Universitas Lambung mangkurat

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa :

1. Tesis yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.
2. Data yang ada didalam tesis ini bukan merupakan hasil manipulasi sendiri maupun rekayasa orang lain.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat buktikan Tesis ini hasil jiblanan maupun manipulasi, maka saya bersedia menerima sanksi perbuatan tersebut.

Banjarmasin, Mei 2019

Yang membuat pernyataan

**DEDY SAPUTRA**

## ABSTRAK

Dedy Saputra, Nim 1720419310005 Kualitas Pelayanan Uji Berkala Kendaraan Bermotor Pada UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) Di Tamiang Layang Kabupaten Barito Timur Kalimantan Tengah, tesis Program Pasca Sarjana Magister Administrasi Publik Universitas Lambung Mangkurat, Dr. Taufik Arbain, M, Si selaku dosen pembimbing Pertama, dan Dr. Muhammad Riduansyah Syafari, M. PA selaku Dosen Kedua.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor di UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Barito Timur dan untuk menganalisis apa saja yang menjadi faktor pendukung dan penghambat Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor di UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Barito Timur.

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif, untuk menggambarkan keadaan subjek/objek penelitian berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan teknik dokumentasi.

Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor di UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor ( PKB ) Dinas Perhubungan Kabupaten Barito Timur merupakan salah satu institusi pelayanan publik yang melaksanakan pelayanan terhadap uji kelayakan kendaraan. Sebagai instansi publik wajib memberikan pelayanan yang berkualitas, sehingga dapat memberikan kepuasan terhadap penerima pelayanan. Pengertian dari Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) sendiri adalah pemeriksaan kondisi kendaraan apakah kendaraan tersebut memenuhi persyaratannya layak darat atau tidak, termasuk kelengkapan surat-surat kendaraan, mengingat begitu besarnya manfaat dari alat transportasi kendaraan umum atau tidak umum membantu mobilitas kegiatan masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Barito Timur belum memadai atau masih rendah, karena ditemukan sebagian besar dari kelima indikator kualitas masih rendah terutama indikator *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*. Faktor-faktor yang mempengaruhi adalah faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal terdiri dari struktur organisasi, sumberdaya manusia/aparat, system pelayanan dan finansial yang kecil, sedangkan faktor eksternal berupa kebijakan penganggaran dan penempatan personil dari instansi terkait tanpa melihat kebutuhan dan kompetensi.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Pengujian Kendaraan Bermotor.

## **KATA PENGANTAR**

Assalamu'alaikum wr wb

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Swt, yang telah melimpahkan rahmat dan ridho-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Penulisan Tesis yang berjudul **“KUALITAS PELAYANAN UJI BERKALA KENDARAAN BERMOTOR (PKB) DI TAMIANG LAYANG KABUPATEN BARITO TIMUR KALIMANTAN TENGAH”** dapat terselesaikan. Tesis ini merupakan tugas akhir yang harus ditempuh sebelum memperoleh gelar kesarjanaan Program Magister Administrasi Publik di Universitas Lambung Mangkurat.

Penulis menyadari bahwa tesis ini tidak akan pernah selesai bila tanpa bimbingan dan bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu ucapan rasa terima kasih yang tak terhingga penulis sampaikan kepada berbagai pihak yang telah membantu dalam penyusunan tesis ini hingga dapat terselesaikan, terutama kepada :

1. Bapak prof.Dr. H. selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin yang penulis hormati.
2. Bapak Dr.H.Muslih Amberi, M.Si selaku Dekan FISIP ULM Banjarmasin dan Bapak .Dr.H.Muslih Amberi, M.Si Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik yang penulis hormati.
3. Dr.Taufik Arbain,M,Si selaku dosen pembimbing Pertama, ditengah kesibukan beliau berkenan meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan penulis, Dr.Muhammad Riduansyah Syafari,M.PA selaku Dosen Kedua, yang dengan kesabaran dan tangan yang selalu terbuka telah banyak memberikan saran, pertimbangan, bimbingan dan koreksi inovatif yang menjadi kekuatan

bagi penulis hingga terselesaikannya tesis ini, penulis ucapkan terima kasih yang setinggi-tingginya.

4. Seluruh Dosen Program Studi Magister Administrasi Publik yang selama ini memberikan motivasi dan ilmu yang sangat berharga pada masa perkuliahan hingga penulis menyelesaikan kuliahnya.
5. Bapak Nakaria F.Pundeh S.AP,MM selaku Plt.Dinas Perhungan Kabupaten Barito Timur, Bapak Cipto selaku kepala UPT.Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Barito Timur dan seluruh Staf Dinas Perhubungan Kabupaten Barito Timur dan Staf UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Barito Timur serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak memberikan bantuan dalam penarikan data dan informasi saat penulis melakukan penelitian.
6. Istriku Tuti Wardiyawati,S.Pi yang penuh perhatian, kasih sayang yang selalu mendorong dan mendo'akan untuk keberhasilan suaminya, Asfiya Niwasika Purnama Rezki dan Fikri Anum Pranatayudha sang buah hati karunia terbesar dari Allah yang menjadi semangat, sumber kecintaan yang waktunya terampas karena ayah-nya harus menuntut ilmu.
7. Rekan-rekan mahasiswa Magister Administrasi Publik Angkatan XXX, yang pantas dibanggakan yang penuh dengan rasa kekeluargaan dan persahabatan dalam menyelesaikan pendididkan ini.

Wassalamu'alaikum wr wb.

Banjarmasin, Mei 2019

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK .....	i
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	iv
DAFTAR TABEL .....	v
DAFTAR GAMBAR .....	vi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2. Fokus Penelitian .....	8
1.3. Rumusan Masalah.....	9
1.4. Tujuan Penelitian .....	9
1.5. Kegunaan Penelitian .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1. Penelitian Terdahulu .....	11
2.2. Paradigma Pelayanan Publik .....	16
2.3. Konsep Pelayanan .....	19
2.4. Kualitas Pelayanan.....	23
2.5. Penyelenggaraan Pelayanan Publik .....	32
2.6. Konsep Pelayanan Uji Berkala Kendaraan Bermotor Pada UPT.PKB Tamiang Layang .....	34
2.7. Kerangka Pemikiran.....	46
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1. Pendekatan Metode Penelitian .....	51
3.2. Tipe Penelitian.....	52
3.3. Sumber Data .....	52
3.4. Teknik Pengumpulan Data .....	53
3.5. Analisa Data.....	58

	3.6. Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	59
<b>BAB IV</b>	<b>GAMBARAN UMUM</b>	
	4.1. Gambaran Umum Kabupaten Barito Timur.....	60
	4.2. Gambaran Umum UPT.Pengujian Kendaraan Bermotor	
	Kabupaten Barito Timur .....	62
	4.1.1. Visi dan Misi .....	63
	4.1.2. Struktur Organisasi .....	63
	4.1.3 Personalia .....	69
	4.1.4. Mekanisme Pelayanan .....	70
	4.1.5. Pendanaan dan Sumber Dana .....	73
	4.1.6. Jenis Pelayanan .....	74
<b>BAB V</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
	5.1. Kualitas Pelayanan Uji Berkala Kendaraan Bermotor Pada	
	UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Barito	
	Timur .....	75
	5.2. Faktor – Faktor Yang menghambat Kualitas Pelayanan	
	Publik .....	96
<b>BAB VI</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
	6.1. Kesimpulan .....	106
	6.2. Saran .....	106
	DAFTAR PUSTAKA .....	108
	LAMPIRAN – LAMPIRAN .....	

## DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel	1.1	Laporan Jumlah Kendaraan Wajib Uji ..... 4
Tabel	1.2	Pemetaan Penelitian Terdahulu ..... 14
Tabel	1.3	Tarif Retribusi Pengujian Kendaraan Bermotor ..... 43
Tabel	1.4	Waktu Pelaksanaan Kegiatan Pengujian..... 46
Tabel	1.5	Informan Peneliti ..... 54
Tabel	1.6	Rincian Jadwal Kegiatan Penelitian..... 60
Tabel	1.7	Luar Wilayah Kabupaten Barito Timu Menurut Kecamatan . 61
Tabel	1.8	Jumlah Personil UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Barito Timur ..... 69
Tabel	1.9	Sumber Dana Kegiatan UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Barito Timur..... 73

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Skema / Alur Proses Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor .....	42
Gambar 2.2 Bagan Kerangka Pemikiran .....	50
Gambar 2.3 Komponen Dalam Analisis Data.....	58
Gambar 2.4 Stuktur Organisasi Dinas Perhubungan Kabupaten Barito Timur .....	64
Gambar 2.5 Stuktur Organisasi UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Barito Timur .....	65

