

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI UNIT
PELAKSANA TEKNIS PENGUJIAN KENDARAAN
BERMOTOR DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN
PADANG PARIAMAN**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Syarat Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Administrasi
Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Andalas*



**Dibimbing Oleh:
Dr. Roni Ekha Putera, S.IP, M.PA**

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2023**

ABSTRAK

Indah Rohani, 1610843003, Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Padang Pariaman, Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas, Padang, 2023. Dibimbing oleh Dr. Roni Ekha Putera, S. IP, M. PA. Skripsi ini terdiri dari 103 halaman dengan referensi 12 buku teori, 9 jurnal, 3 skripsi, 2 Peraturan Perundang-Undangan, dan 4 artikel internet.

Skripsi ini merupakan penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan publik di Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Padang Pariaman. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui bagaimana usaha-usaha yang dilakukan untuk memperbaiki kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Padang Pariaman. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh urusan pelayanan publik di bagian pengujian kendaraan bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Padang Pariaman yang berada di zona merah, serta Kabupaten Padang Pariaman merupakan satu-satunya Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor di wilayah Sumatera Barat yang memiliki akreditasi C.

Penelitian mengacu pada teori Sinambela yang menyatakan kualitas pelayanan prima tercermin dari: Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan Hak, Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Kemudian penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, dokumentasi, dan observasi. Selanjutnya, untuk teknik pemilihan informan dalam penelitian ini adalah teknik *purposive sampling* dan keabsahan data dilakukan dengan teknik triangulasi sumber.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Padang Pariaman sudah berjalan dengan cukup baik meskipun pada beberapa indikator masih ada yang belum optimal seperti pada indikator transparansi yakni tidak adanya sosialisasi mengenai pelayanan kepada masyarakat.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, Pengujian Kendaraan Bermotor, Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Padang Pariaman

ABSTRACT

Indah Rohani, 1610843003, Quality Analysis of Public Services in Technical Implementation Unit for Motorized Vehicle Testing Department of Transportation Padang Pariaman Regency, Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Andalas University, Padang, 2023. Supervised by Dr. Roni Ekha Putera, S.IP, M.PA. This thesis consists of 103 pages with references to 12 theory books, 9 journals, 3 theses, 2 laws and regulations, and 4 internet website.

This thesis is a study that aims to describe and analyze the quality of public services in the Technical Implementation Unit for Motorized Vehicle Testing Department of Transportation Padang Pariaman Regency. In addition, this study also aims to find out how efforts are being made to improve the quality of motorized vehicle testing services at the Technical Implementation Unit for Motorized Vehicle Testing Department of Transportation Padang Pariaman Regency.

This research is motivated by public service matters in the Technical Implementation Unit for Motorized Vehicle Testing Department of Transportation Padang Pariaman Regency which is in the red zone, and Padang Pariaman Regency is the only Technical Implementation Unit for Motorized Vehicle Testing in the West Sumatra region that has accreditation C.

The research refers to Sinambela's theory which states that excellent service quality is reflected in: Transparency, Accountability, Conditional, Participative, Equal Rights, Balance of Rights and Obligations. Then this study used a qualitative approach with descriptive research methods. Data collection techniques were carried out by interviews, documentation, and observation. Furthermore, the technique for selecting informants in this study was a purposive sampling technique and the validity of the data was carried out using source triangulation technique.

The results showed that the quality of motorized vehicle testing services at the Technical Implementation Unit for Motor Vehicle Testing at the Padang Pariaman Regency Transportation Office was running quite well, although some indicators were still not optimal, such as the transparency indicator, namely the absence of outreach regarding services to the community.

Keywords: Quality of service, Motor Vehicle Testing, Technical Implementation Unit for Motor Vehicle Testing Department of Transportation Padang Pariaman Regency