

**ANALISIS KINERJA DINAS PERHUBUNGAN
DALAM PELAYANAN PENGUJIAN KENDARAAN
JENIS ANGKUTAN UMUM DI KOTA BATAM**

SKRIPSI



Oleh :

**Afrida Suryaningsih
171010058**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
2021**

**ANALISIS KINERJA DINAS PERHUBUNGAN
DALAM PELAYANAN PENGUJIAN KENDARAAN
JENIS ANGKUTAN UMUM DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana**



Oleh :

**Afrida Suryaningsih
171010058**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
2021**

Yang bertanda tangan dibawah ini saya:

Nama : Afrida Suryaningsih
Npm : 171010058
Falkultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Administrasi Negara

Menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul:

"Analisis Kinerja Dinas Perhubungan Dalam Pelayanan Pengujian Kendaraan Jenis Angkutan Umum Di Kota Batam"

Merupakan hasil dari karya sendiri dan bukan "Duplikasi" dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, di dalam naskah Skripsi ini, tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah dituliskan maupun diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam ini dan disebutkan sumber kutipan daftar Pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan, terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan dan skripsi yang saya dapatkan dibatalkan, serta diproses dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikia pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Batam, 29 Juli 2021



Afrida Suryaningsih

171010058

**ANALISIS KINERJA DINAS PERHUBUNGAN
DALAM PELAYANAN PENGUJIAN KENDARAAN
JENIS ANGKUTAN UMUM DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana**

**Oleh
Afrida Suryaingsih**

171010058

**Telah disetujui oleh pembimbing pada
tanggal seperti yang sudah tertera di
bawah ini**

Batam, 24 Agustus 2021



Timbul Dompok, S.E., M.Si.

Pembimbing



ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kinerja dari Dinas Perhubungan Kota Batam dalam melaksanakan pelayanan pengujian kendaraan jenis angkutan umum di Kota Batam. Data memperlihatkan adanya masalah yang terjadi dalam penerapan kinerja pelayanan seperti kurangnya komitmen dalam menetapkan pengujian kendaraan bermotor, masih banyaknya angkutan yang beroperasi dalam kondisi yang tidak layak jalan. Sehingga menyebabkan banyaknya keluhan yang terjadi di masyarakat yang dikarenakan ketakutan masyarakat terjadinya kecelakaan sehingga menjadi pertanyaan terkait kualitas kinerja pelayanan Dinas Perhubungan Kota Batam. Bagaimana pelaksanaan pelayanan yang diberikan mampu menghasilkan kinerja yang efektif dan efisien dalam pelaksanaan tugasnya. Metode penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Informan yang peneliti ambil dari Dinas Perhubungan Kota Batam dan masyarakat yaitu supir angkutan sebagai pengguna jasa pelayanan. Peneliti mengumpulkan data melalui observasi langsung kelapangan, wawancara langsung kelapangan serta dokumentasi yang peneliti dapatkan dari jurnal maupun buku. Hasil yang didapatkan dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kinerja dari Dinas Perhubungan Kota Batam dalam memberikan pelayanan dapat dikatakan baik akan tetapi masih ada yang perlu diperbaiki khususnya pada kesadaran serta tanggungjawab dari sumberdaya manusianya dalam memberikan pelayanan. Hal ini dapat ditemukan pada teori indikator kinerja Dwiyanto dan Pasolong, seperti akuntabilitas, kualitas pelayanan, responsivitas, responsibilitas serta akuntabilitas dan faktor yang mempengaruhi seperti kemampuan, kemauan, energi, teknologi, kompensasi, kejelasan tujuan serta keamanan

Keyword: kinerja, pelayanan, pengujian angkutan umum

ABSTRACT

The purpose of this research is to determine how the performance of the Batam City Transportation Service in carrying out vehicle testing services for public transportation types in Batam City. The data shows that there are problems that occur in the application of service performance, such as the lack of commitment in determining motor vehicle testing, there are still many transports operating in conditions that are not roadworthy. Thus causing many complaints that occur in the community due to public fear of accidents so that it becomes a question regarding the quality of service performance of the Batam City Transportation Service. How the implementation of the services provided is able to produce effective and efficient performance in carrying out their duties. This research method uses qualitative research with a descriptive approach. The informants that the researchers took from the Batam City Transportation Service and the community were transportation drivers as service users. Researchers collected data through direct field observations, direct field interviews and documentation that researchers got from journals and books. The results obtained from this study can be concluded that the performance of the Batam City Transportation Service in providing services can be said to be good but there is still something that needs to be improved, especially in the awareness and responsibility of its human resources in providing services. This can be found in the theory of performance indicators Dwiyanto and Pasolong, such as accountability, service quality, responsiveness, responsibility and accountability and influencing factors such as ability, willingness, energy, technology, compensation, clarity of purpose and security.

Keywords: *performance, service, public transport testing*

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadiran ALLAH SWT yang telah memberikan rahmat, taufik dan hidayahnya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “analisis kinerja dinas perhubungan dalam pelayanan pengujian kendaraan jenis angkutan umum di kota batam”. Salah satu syarat untuk menyelesaikan program sarjana (S1) Jurusan Administrasi Negara di fakultas Universitas Putera Batam.

penulis menyadari bahwa masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini ta akan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih pada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Huda, S.Kom., M.Si. selaku Rektor Universitas Putera Batam;
2. Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora dan Ketua Program Studi Administrasi Negara;
3. Bapak Padrisan Jamba, S.H., M.H. selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara;
4. Bapak Timbul Dompok, S.E., M.Si. selaku pembimbing Skripsi yang meluangkan waktu, tenaga dan pikiran serta memberikan motivasi untuk penulis agar dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik;
5. Bapak Karol Teovani Lodan, S.AP., M.AP. selaku pembimbing akademik yang sudah memberikan dukungan dan motivasi dalam menyelesaikan penelitian ini;
6. Bapak dan Ibu Dosen Administrasi Negara Universitas Putera Batam;
7. Bapak/ Ibu Dosen Penguji selaku penguji Skripsi yang telah bersedia memberikan saran dan kritik yang bermanfaat bagi penulis;
8. kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Satu Pintu Kota Batam yang menerbitkan surat izin penelitian ke Dinas Perhubungan;

9. Bapak Endi Fauzimar S. IP selaku kepala Dinas sekretaris Dinas Perhubungan Kota Batam yang memberikan izin untuk melakukan penelitian di Dinas Perhubungan;
 10. Bapak Jimmi Aritonang, Raja Effendi, dan Asmadi selaku pegawai Dinas Perhubungan Kota Batam yang mau berbagi informasi data yang peneliti butuhkan;
 11. Narasumber penulis lainnya dalam penelitian ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu;
 12. Kedua orang tuaku Bapak Manshur (Alm), Ibu Junaidah dan adik M. Amin yang selalu memberikan doa, motivasi baik internal maupun eksternal hingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini;
 13. Teman-teman perkulihan saya Riri Nurmawaty, Tri Juniati dan Anju yang saling memberikan motivasi, bantuan dan berkerja sama dalam suka maupun duka dari awal hingga akhir perkulihan;
 14. Patner saya Rahmat Pangestu yang selalu memberi semangat dan ikut andil dalam melakukan penelitian saat dilapangan;
 15. serta seluruh pihak yang ikut memberikan semangat dan mendukung penulis dalam melakukan penelitian ini, yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu;
- akhir kata penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya, untuk setia doa, dukungan, bantuan, motivasi yang diberikan semoga apa yang telah rekan-rekan berikan kepada penulis dibalas oleh ALLAH SWT dengan berlimpah kebaikan dan rahmatnya.

Batam, 29 Juli 2021

Afrida Suryaningsih



DAFTAR PUSTAKA

HALAMAN COVER	i
HALAMAN JUDUL	ii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Kinerja.....	7
2.1.1 Definisi Kinerja.....	7
2.1.2 Indikator Kinerja.....	7
2.1.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja	10
2.2 Pelayanan	12
2.2.1 Pengertian Pelayanan	12
2.2.2 Kelompok Pelayanan Publik	13
2.2.3 Asas Pelayanan Publik	13
2.2.4 Standar Pelayanan Publik.....	14
2.3 Angkutan Umum.....	15
2.4 Penelitian Terdahulu	18
2.5 Kerangka Berpikir.....	23
BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1 Jenis Penelitian.....	24
3.2 Fokus Penelitian.....	24
3.3 Sumber Data.....	24
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.5 Metode Analisis Data.....	27
3.6 Keabsahan Data	28
3.7 Lokasi Dan Jadwal Penelitian	29
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	32
4.1 Gambaran Umum Dinas Perhubungan Kota Batam	32

4.2	Visi Dan Misi Dinas Perhubungan Kota Batam	32
4.3	Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Perhubungan.....	32
4.4	Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kota Batam.....	33
4.5	Sumber daya manusia di Dinas Perhubungan Kota Batam.....	35
4.6	Analisis Kinerja Dinas Perhubungan Dalam Pengujian Kendaraan Jenis Angkutan Umum DiKota Batam.....	35
4.7	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja	46
4.8	Pembahasan.....	57
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		64
5.1	SIMPULAN	64
5.2	SARAN.....	65
DAFTAR PUSTAKA.....		67
LAMPIRAN.....		70
LAMPIRAN 1: PEDOMAN WAWANCARA.....		70
LAMPIRAN 2: DOKUMENTASI WAWANCARA.....		77
LAMPIRAN 3: DAFTAR RIWAYAT HIDUP		80
LAMPIRAN 4: SURAT KETERANGAN PENELITIAN		81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1	Rekapitulasi Jumlah Angkutan Kota Batam.....	2
Gambar 4. 1	Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kota Batam.....	33
Gambar 4. 2	Prosedur Pengujian kendaraan bermotor.....	36
Gambar 4. 3	Form Kuesioner Kepuasan Masyarakat, Dinas Perhubungan Kota Batam	40
Gambar 4. 4	Bagan Pengaduan, Dinas Perhubungan Kota Batam.....	49
Gambar 4. 5	Software Sitem Komputer	51
Gambar 4. 6	Smart Card dan Kode QR,	53

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Nama Informan Penelitian	25
Tabel 3. 2 Jadwal Penelitian.....	30
Tabel 4. 1 Jumlah Pegawai Dinas Perhubungan Kota Batam	35

