

Ringkasan

Aditya Prajna Varistha, NIM : 202202020163. Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Kediri. Pembimbing I: Dr. IGG HERU MARWANTO, M. M, Pembimbing II: Dr. IMAM FACHRUDDIN, M. Si.

Di Indonesia, kecelakaan lalu lintas yang melibatkan kendaraan bermotor menjadi fenomena penting dalam kehidupan bermasyarakat sehingga perlu dilakukan upaya penanggulangannya. Dalam kebijakan ini, pemerintah menekankan bahwa kendaraan bermotor harus melewati proses uji yang ketat sebelum diizinkan beroperasi di jalan. Kebijakan ini merupakan langkah penting dalam mengurangi risiko kecelakaan dan menjaga kelancaran arus lalu lintas. Dengan uji kendaraan yang lebih ketat, diharapkan kendaraan bermotor yang beroperasi di jalan raya memenuhi standar keselamatan yang ditetapkan. Upaya pemerintah Indonesia dalam meminimalisir kecelakaan lalu lintas di jalan diwujudkan melalui kebijakan yang memberikan standar kendaraan laik jalan, khususnya melalui pengujian kendaraan bermotor.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor pada Dinas Perhubungan Kabupaten Kediri serta faktor pendukung dan penghambatnya.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Informan yang diambil berjumlah 5 (lima) orang dengan menggunakan purposive sampling. Penelitian ini mengambil lokasi di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Kediri. Teknik pengumpulan data secara kualitatif berupa wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan menggunakan model analisis interaktif, yaitu melalui pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data serta menarik kesimpulan/verifikasi. Kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor tersebut dilihat berdasarkan lima dimensi yaitu: berwujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati.

Hasil dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan kendaraan bermotor pada Dinas Perhubungan Kabupaten Kediri secara umum dinyatakan sudah baik dilihat dari 5 dimensi menurut teori Zeithaml.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Pengujian Kendaraan Bermotor, Kabupaten Kediri

Summary

Aditya Prajna Varistha, NIM: 202202020163. Quality of Motor Vehicle Testing Services at Department of Transportation of Kediri Regency Motor Vehicle Testing UPTD. Supervisor I: Dr. IGG HERU MARWANTO, M. M, Supervisor II: Dr. IMAM FACHRUDDIN, M. Si.

In Indonesia, traffic accidents involving motor vehicles are an important phenomenon in community life so that efforts need to be made to overcome them. In this policy, the government emphasizes that motor vehicles must go through a strict testing process before being allowed to operate on the road. This policy is an important step in reducing the risk of accidents and maintaining smooth traffic flow. With stricter vehicle testing, it is hoped that motor vehicles operating on the highway will meet the established safety standards. The Indonesian government's efforts to minimize traffic accidents on the road are realized through policies that provide roadworthy vehicle standards, especially through motor vehicle testing.

The purpose of this study is to describe and analyze the quality of motor vehicle testing services at the Kediri Regency Transportation Agency and its supporting and inhibiting factors.

The research method used in this study is qualitative research. The informants taken were 5 (five) people using purposive sampling. This study took place at the UPTD Motor Vehicle Testing of the Kediri Regency Transportation Agency. Qualitative data collection techniques include interviews, observations and documentation. Data analysis used an interactive analysis model, namely through data collection, data condensation, data presentation and drawing conclusions/verification. The quality of motor vehicle testing services is seen based on five dimensions, namely: tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy.

The results of this study are that the quality of motor vehicle services at the Kediri Regency Transportation Agency is generally stated to be good when viewed from 5 dimensions according to Zeithaml's theory.

Keywords: Service Quality, Motor Vehicle Testing, Kediri Regency