

**PENGARUH PELAYANAN PENGUJIAN KENDARAAN
BERMOTOR TERHADAP TINGKAT KEPUASAN
MASYARAKAT DI DINAS PERHUBUNGAN
KABUPATEN DELI SERDANG**

SKRIPSI

OLEH:

MARWIYAH

10.851.0007



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

M E D A N

2 0 1 4

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Dinas Perhubungan Kabupaten Deli Serdang

Nama Mahasiswa : Marwiyah

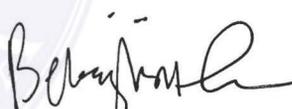
NPM : 10.851.0007

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Disetujui Oleh
Komisi Pembimbing



Drs. H. M Husni Thamrin Nst, M.Si.
Pembimbing I



Beby Masitho Batubara, S.Sos. M.Si.
Pembimbing II



Dr. Abdul Kadir, M.Si.
Dekan

LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian – bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi – sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, Juni 2014




Marwiyah
10.851.0007

A B S T R A K

Pengaruh Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Dinas Perhubungan Kabupaten Deli Serdang

Oleh :

M a r w i y a h

10.851.0007

Program Studi Ilmu Pemerintahan

Pelayanan publik menjadi pandangan baru agar tujuan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dapat terwujud sehingga mencapai tingkat kepuasan sebagaimana yang telah ditetapkan. Untuk mencapai pelayanan tersebut, maka disusun suatu aturan, ketentuan dalam pelayanan kepada masyarakat. Hal ini dilakukan agar pelayanan yang diberikan lebih terarah dan lebih maksimal, tetapi kenyataannya selalu saja ada isu-isu berkembang yang menunjukkan bahwa terdapat permasalahan tentang pelayanan itu sendiri.

Berdasarkan hal tersebut di atas Dinas Perhubungan Kabupaten Deli Serdang harus mengoptimalkan pelayanan pengujian kendaraan bermotor agar masyarakat yang melakukan pengujian kendaraannya merasa puas atas pelayanan yang diberikan sehingga berdampak kepada peningkatan pendapatan asli daerah.

Untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat dimaksud penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif dimana penelitian yang hanya menggambarkan, meringkas berbagai kondisi, situasi atau keadaan yang didapatkan pada saat penelitian dilakukan dan menggunakan analisis diskriptif dimana suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu obyek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran atau suatu kelas masa sekarang.

Dari hasil analisis yang penulis laksanakan maka berkesimpulan bahwa kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor sangat mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat yang meliputi aspek pengetahuan petugas, pelayanan administrasi, kecepatan dalam melaksanakan pelayanan.

Kata Kunci : Pelayanan Pengujian, Kepuasan Masyarakat, Dinas Perhubungan Kabupaten Deli Serdang

KATA PENGANTAR

Pada kesempatan yang pertama ini penulis mengucapkan Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkah dan rahmad-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini guna melengkapi tugas-tugas yang diwajibkan kepada Mahasiswa Universitas Medan Area pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Pemerintahan untuk memperoleh gelar kesarjanaan.

Dalam penulisan skripsi ini penulis mengalami banyak kesulitan seperti keterbatasan waktu, kurangnya literatur yang diperlukan, keterbatasan kemampuan menulis sendiri dan sebagainya, namun demikian dengan kemauan keras yang didorong oleh rasa tanggung-jawab dan dilandasi itikad baik, akhirnya kesulitan tersebut dapat diatasi.

Adapun judul yang diajukan sehubungan dengan penyusunan skripsi ini adalah **“Pengaruh Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di Dinas Perhubungan Kabupaten Deli Serdang”** .

Dalam penulisan skripsi ini banyak pihak telah penulis buat sibuk maka pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima-kasih kepada pihak-pihak tersebut, terutama kepada :

- Bapak Dr. Abdul Kadir, M.Si, Dekan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area .
- Bapak Rudi Salam Sinaga, S.Sos., M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Medan Area.
- Bapak Drs. H.M. Husni Thamrin, M.Si, selaku Dosen Pembimbing I Penulis.

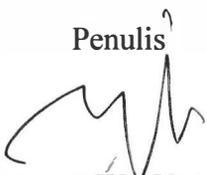
- Ibu Beby Masitho Batubara, S.Sos, M.Si, selaku Dosen Pembimbing II Penulis.
- Bapak Kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Deli Serdang beserta staf dimana penulis melakukan penelitian.
- Bapak dan Ibu Dosen di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik serta semua unsur staf administrasi Universitas Medan Area.
- Suamiku tercinta yang memberikan dukungan moril maupun materil sehingga membantu penulis dalam penyelesaian penelitian.
- Anak-anakku tersayang yang selalu menjadi pengobat lelah dalam menyusun sehingga penelitian dapat diselesaikan
- Rekan-rekan se-almamater.

Penulis juga mengucapkan rasa terima-kasih yang sedalam-dalamnya kepada kedua orang tua penulis Ayahanda dan Ibunda bagi keduanya bakti dan doa penulis.

Demikianlah dahulu penulis sampaikan, dan semoga tulisan ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Medan, Juni 2014

Penulis



MARWIYAH
10.851.0007



DAFTAR ISI

ABSTRAK	
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	v
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	4
1.3. Pembatasan Masalah	5
1.4. Perumusan Masalah	5
1.5. Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1. Uraian Teori	7
2.1.1. Pengertian Pelayanan Publik.....	7
2.1.2. Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor.....	13
2.1.3. Kepuasan Pelanggan	15
2.1.4. Menilai Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	17
2.1.5. Penilaian Tingkat Kepuasan.....	18
2.2. Kerangka Pemikiran	22
2.3. Hipotesis	23
BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1. Jenis, Sifat, Lokasi dan Waktu Penelitian	24
3.2. Populasi dan Sampel	24

3.3. Teknik Pengumpulan Data	27
3.4. Definisi Operasional Variabel	27
3.5. Analisis Data	29
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	31
4.1. Hasil Penelitian	31
4.1.1. Sejarah Singkat Dinas Perhubungan Kabupaten Deli Serdang.....	31
4.1.2. Visi dan Misi	31
4.1.3. Tugas Pokok dan Fungsi	33
4.2. Pembahasan	39
4.2.1. Penyajian Data.....	39
4.2.2. Analisis Data	50
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	54
5.1. Kesimpulan.....	54
5.2. Saran.....	55
DAFTAR PUSTAKA	56

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Umur Responden.....	39
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden	39
Tabel 4.3 Berdasarkan Jenjang Pendidikan.....	40
Tabel 4.4 Berdasarkan Agama Responden.....	40
Tabel 4.5 Berdasarkan Suku.....	41
Tabel 4.6 Kesesuaian Tugas Dinas Perhubungan Deli Serdang dengan Kepentingan Masyarakat Di Bidang Perhubungan..	41
Tabel 4.7 Dinas Perhubungan Deli Serdang Memiliki Fungsi Dengan Dilatar Belakang Oleh Tugasnya.....	42
Tabel 4.8 Fungsi Tersebut Pada Dasarnya Untuk Lebih Memberikan Kepatuhan Administrasi Kepada Publik Di Bidang Perhubungan.....	42
Tabel 4.9 Tugas Dan Fungsi Tersebut Diterapkan Sesuai Dengan Kedudukan Dari Dinas Perhubungan.....	43
Tabel 4.10 Dengan Kedudukan Tersebut Maka Dinas Perhubungan Dapat Membuat Kebijakan Secara Maksimal Di Bidang Perhubungan	43
Tabel 4.11 Dalam Melaksanakan Tugasnya Dinas Perhubungan Kabupaten Deli Serdang Memiliki Permasalahan	44
Tabel 4.12 Pelaksanaan Tugas Di Lingkungan Dinas Perhubungan Deli Serdang Telah Didukung Oleh Sumber Daya Manusia Yang Baik.....	44
Tabel 4.13 Kesesuaian Struktur Organisasi Yang Diterapkan Di Dinas Perhubungan Deli Serdang menampung tatanan kerja di Dinas Perhubungan Kabupaten Deli Serdang	45
Tabel 4.14 Pelaksanaan Pengujian Kendaraan Bermotor Memiliki Tujuan Dalam Hal Meningkatkan Keselamatan Berlalu Lintas.....	45
Tabel 4.15 Kendala Yang Utama Dalam Hal Pelaksanaan Pengujian Kendaraan Bermotor	46

Tabel 4.16	Kesesuaian Biaya Pelaksanaan Pengujian Kendaraan Bermotor.....	46
Tabel 4.17	Pelaksanaan Tugas Di Lingkungan Dinas Perhubungan Bertujuan Memupuk Pendapatan Pemerintah.....	47
Tabel 4.18	Selain Tujuan Untuk Meningkatkan Pendapatan Dan Keselamatan Berlalu Lintas Maka Tujuan Lainnya Dalam Hal Pengujian Kendaraan Bermotor Untuk Menjaga Ketahanan Jalan Raya	47
Tabel 4.19	Dinas Perhubungan Deli Serdang Menerapkan Sanksi Kepada Pemilik Kendaraan Yang Tidak Memenuhi Ketentuan Pengujian Kendaraan Bermotor.....	48
Tabel 4.20	Pelaksanaan Pengujian Kendaraan Bermotor Memiliki Dasar Hukum Yang Kuat	48
Tabel 4.21	Pelaksanaan Pengujian Kendaraan Bermotor Telah Memenuhi Pelaksanaan Administrasi Pelayanan Publik Yang Baik.....	49
Tabel 4.22	Dalam Melaksanakan Tugasnya Di Bidang Pelayanan Publik Pengujian Kendaraan Bermotor Dibutuhkan Koordinasi Dengan Instansi Lainnya	49
Tabel 4.23	Sistem Administrasi Pengujian Kendaraan Bermotor Didukung Oleh Sarana dan Prasarana Yang Baik	50

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pemerintah Kabupaten Deli Serdang sebagai salah satu daerah otonom yang berada di wilayah Provinsi Sumatera Utara memiliki potensi untuk berkembang dan bersaing dengan daerah lain dalam pembangunan dan penyelenggaraan pemerintahan di bidang perhubungan khususnya mengenai transportasi darat.

Pemerintah Kabupaten Deli Serdang mengupayakan sumber-sumber penerimaan pendapatan asli daerah melalui jasa pelayanan pengujian kendaraan bermotor, yang di selenggarakan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Deli Serdang yang diharapkan dapat memberikan pelayanan pengujian kendaraan bermotor yang terbaik serta memberikan kontribusi pada penerimaan pendapatan asli daerah (PAD) guna menopang pembiayaan pelaksanaan pembangunan yang ada di bidang perhubungan transportasi darat.

Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, khusus dalam menjalankan pelayanan pengujian kendaraan bermotor oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Deli Serdang, merupakan langkah preventif. Dinas Perhubungan Kabupaten Deli Serdang menempatkan transportasi dan informasi sebagai bagian dari kebutuhan masyarakat yang tidak dapat ditawar-tawar lagi. Kesadaran masyarakat terhadap hak dan kewajibannya untuk memperoleh berbagai jenis pelayanan, termasuk bidang transportasi merupakan tantangan dan tanggung jawab yang besar bagi Dinas Perhubungan Kabupaten Deli Serdang dalam menciptakan keterbukaan dan kemudahan bidang transportasi

serta kemudahan mengakses berbagai informasi melalui media yang ada.

Pelayanan publik menjadi pandangan baru agar tujuan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dapat terwujud sehingga mencapai tingkat kepuasan sebagaimana yang telah ditetapkan. Untuk mencapai pelayanan tersebut, maka disusun suatu aturan, ketentuan dalam pelayanan kepada masyarakat. Hal ini dilakukan agar pelayanan yang diberikan lebih terarah dan lebih maksimal, tetapi kenyataannya selalu saja ada isu-isu berkembang yang menunjukkan bahwa terdapat permasalahan tentang pelayanan itu sendiri.

Berdasarkan hal tersebut di atas Dinas Perhubungan Kabupaten Deli Serdang harus mengoptimalkan pelayanan pengujian kendaraan bermotor sehingga dapat menghasilkan penerimaan pendapatan asli daerah, keberadaan pelayanan pengujian kendaraan bermotor ini dirasakan cukup penting sebagai aspek yang harus dilakukan dalam tatanan penyelenggaraan pemerintahan dibidang perhubungan transportasi darat.

Pelayanan pengujian kendaraan bermotor merupakan pemeriksaan pada kondisi kendaraan yang dilakukan oleh penguji apakah kendaraan tersebut memenuhi persyaratan laik jalan atau tidak, termasuk kelengkapan surat-surat kendaraan bermotor yang merupakan kewenangan dari Perhubungan. Dari pemeriksaan kondisi fisik kendaraan tersebut, maka sangat dibutuhkan pelayanan dalam kelancaran pengujian kendaraan bermotor itu sendiri.

Tujuan penyelenggaraan pelayanan pengujian berkala kendaraan bermotor (PBKB) bertujuan untuk memberikan kepastian bahwa kendaraan bermotor yang dioperasikan di jalan telah memenuhi persyaratan teknis dan laik jalan serta tidak mencemari lingkungan, agar dapat terciptanya transportasi darat yang sesuai

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku dan Artikel

- Boediono. 2003, *Pelayanan Prima Perpajakan*. PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- Darise, Nurlan. 2006, *Pengelolaan Keuangan Daerah*. PT. Indeks. Jakarta.
- Diana, Anastasia dan Fandy Tjiptono, 2000, *Penerapan Sistem Kualitas Dalam Industri Jasa Berdasarkan Konsep Total Quality Service*, Jakarta : Manajemen Usahawan Lembaga Management FE UI.
- Dwiyanto Agus. 2005, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.
- Engel, James F. *et. al* 2005, *Prilaku Konsumen*, Binarupa Aksara, Jakarta.
- Gasperz, Vincent, 2001, *Konsep Vincent, Penerapan Konsep Vincent Tentang Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total*, Yayasan Indonesia Emas dan Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Hasibuan, Malayu, 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Dasar dan Kunci Keberhasilan*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Kirom, Bahrul. 2010, *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*. Pustaka Reka Cipta. Bandung.
- Kotler, Philip. 2003, *Manajemen Pemasaran (Analisis, Perencanaan, dan Pengendalian)*. PT. Gelora Aksara Pratama. Jakarta.
- Lukman, Sampura. 2009. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. PT. STIA-Lan Press. Jakarta.
- Mardiasmo. 2004, *Otonomi & Manajemen Keuangan Daerah*. CV. Andi Offset. Yogyakarta.
- Moenir, H.A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara, Bandung.
- Ratminto. 2005, *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar. Jogjakarta.
- Sewter, Colin, 2003. *Marknon (Marketing For The Non Marketing Manager)*, Pustaka Binaman Pressindo, Jakarta.
- Sinambela,dkk. 2008, *Reformasi Pelayanan Publik. Teori,Kebijakan & implementasi*. PT.Bumi Aksara. Jakarta.

Subroto, Budiarto dan Dolly Sutajaya Nasution 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Manajemen Usahawan Lembaga Management FE UI. Jakarta.

Sugiyono. 2010, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta, CV Bandung

Surjadi, 2009, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. PT. Refika Aditama, Bandung.

Warella, Y. 2007, *Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik*. Universitas Diponegoro. Semarang.

Wiserma, Michel, Fred, 2002. *The Dicipline of Market Leaders (Disiplin Para Pemimpin Pasar)*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

B. Dokumen:

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah

Peraturan Daerah No. 21 Tahun 2000 tentang Retribusi Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor

Surat Keputusan Bupati No. 3 Tahun 2012 tentang Retribusi Jasa Usaha

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

Yth. Bapak / Ibu/ Saudara Responden
di-

Tempat

Dengan segala kerendahan hati, Penulis mohon kesediaan Saudara responden untuk dapat mengisi kuisisioner ini dengan sejujurnya sesuai dengan kenyataan yang ada.

Kuisisioner ini dibuat untuk memperoleh data dalam penyusunan Skripsi yang merupakan tugas akhir dari perkuliahan pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Medan Area.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana pengaruh pelayanan pengujian kendaraan bermotor terhadap kepuasan masyarakat, adapun judul penelitian ini adalah **Pengaruh Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di Dinas Perhubungan Kabupaten Deli Serdang.**

Jawaban yang telah Saudara berikan terjamin kerahasiaannya berdasarkan etika penelitian, atas kesediaan Saudara saya ucapkan terima kasih.

Lubuk Pakam,

2014

Hormat Saya



MARWIYAH

KUESIONER

Nama Responden :

Umur :

Pekerjaan :

Jenis Kelamin :

Pendidikan Terakhir :

Coret yang tidak perlu

1. Dibawah ini terdapat beberapa pertanyaan
2. Jawaban setiap pertanyaan telah disediakan, Bapak/Ibu/ Saudara tinggal memilih salah satu jawaban sesuai dengan kenyataan yang ada sesuai dengan kolom :
SS = Sangat Setuju S = Setuju RR = Ragu-Ragu TS = Tidak Setuju STS= Sangat Setuju
3. Bacalah setiap pertanyaan sebaik-baiknya, jangan sampai ada yang terlewatkan, tidak ada jawaban yang paling baik kecuali jawaban Saudara.
4. Terima kasih atas partisipasinya.

No	Pertanyaan	SS	S	RR	TS	STS
1	Jumlah Petugas yang memberikan pelayanan pengujian telah memadai					
2	Dalam memberikan pelayanan telah dilengkapi dengan peralatan teknis					
3	Telah dilengkapi dengan Informasi Pelayanan baik berupa papan informasi maupun prosedur yang lengkap					
4	Kondisi tempat pelayanan sudah cukup mendukung					
5	Dalam memberikan pelayanan jangka waktu telah sesuai dengan ketentuan					
6	Memperhatikan ketepatan waktu pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat					
7	Keakuratan prosedur pelayanan yang diberikan kepada masyarakat					
8	Memperhatikan tingkat kesusahan prosedur layanan					
9	Kesiapan Petugas dalam memberikan pelayanan telah optimal					
10	Keinginan petugas pelayanan untuk melayani sepenuh hati					

No	Pertanyaan	SS	S	RR	TS	STS
11	Respon yang baik terhadap kebutuhan pelanggan dari setiap petugas					
12	Petugas cukup tanggap terhadap masalah yang dihadapi					
13	Kemampuan dan pengetahuan petugas terhadap proses pelayanan cukup baik					
14	Cukup optimalnya kemampuan petugas dalam memahami kebutuhan dan masalah masyarakat dalam memberikan pelayanan					
15	Petugas mampu dalam menyelesaikan permasalahan yang timbul dalam memberikan pelayanan					
16	Petugas senantiasa berlaku sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat					
17	Cukup intensitas hubungan petugas dengan masyarakat dalam memberikan pelayanan terbaik					
18	Adanya mencerminkan dalam hal pertemanan antara petugas dan masyarakat sebagai konsumen					
19	Efektifitas komunikasi yang terbangun antara petugas dan masyarakat					
20	Adanya tingkat kepedulian dan perhatian terhadap masyarakat dari petugas					



UNIVERSITAS MEDAN AREA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JALAN KOLAM NOMOR 1 MEDAN ESTATE TELEPON : 061 - 7366878, 7364348, FAX. 7366998, MEDAN - 20233

Nomor : 242 /F.5/I.2.b/ 2014
Lamp : -
Hal : Pengambilan Data

10 MARET 2014

Kepada : Yth, Kepala Dinas Perhubungan
Kabupaten Deli Serdang
Di --
Lubuk Pakam

Dengan hormat,

Bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan izin dan kesempatan kepada mahasiswa kami dengan data sebagai berikut :

Nama : Marwiyah
Nomor Pokok Mahasiswa : 10.851.0007
Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Untuk melaksanakan Pengambilan Data di Instansi/Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Deli Serdang.

Guna penyusunan skripsi mahasiswa yang berjudul : " Pengaruh Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Di Dinas Perhubungan Kabupaten Deli Serdang "

Perlu kami sampaikan bahwa penelitian dimaksud adalah semata-mata untuk tulisan ilmiah dan penyusunan skripsi, ini merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa tersebut untuk mengikuti ujian sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.

Selanjutnya kami mohon kiranya dapat memberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan dan surat keterangan yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data pada Instansi/lembaga yang Bapak pimpin.

Demikian kami sampaikan , atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.



Dr. Abdul Kadir , SH , MSi



PEMERINTAH KABUPATEN DELI SERDANG
DINAS PERHUBUNGAN

Jalan Mawar No. 1 Telp. 7954185
Lubuk Pakam

SURAT KETERANGAN

Nomor : 070 1270-A /PHB/2014

Sesuai dengan Surat Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area Nomor 242/F.5/I.2.b/2014 tanggal 10 Maret 2014 perihal Pengambilan Data, maka dengan ini Kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Deli Serdang Menerangkan bahwa :

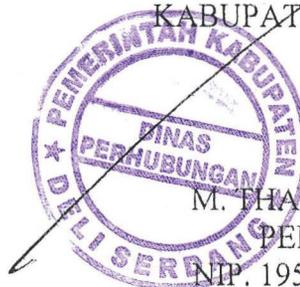
Nama : MARWIYAH
Nomor Pokok Mahasiswa : 10.851.0007
Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Telah selesai melaksanakan pengambilan data di Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Deli Serdang sebagai bahan penelitian guna untuk penulisan ilmiah / penyusunan Skripsi yang berjudul "Pengaruh Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Di Dinas Perhubungan Kabupaten Deli Serdang".

Demikian Surat Keterangan ini diperbuat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya

Lubuk Pakam, 28 Maret 2014

KEPALA DINAS PERHUBUNGAN
KABUPATEN DELI SERDANG



M. TAHIR SIAGIAN, SE
PEMBINA TK. I
NIP. 195907251986021004