

**KINERJA DINAS PERHUBUNGAN DALAM PELAYANAN  
PENGUJIAN ANGKUTAN UMUM DI KOTA MEDAN TAHUN**

**2020-2022**

**SKRIPSI**

**OLEH :**

**PRATIWI CANTIKA**

**NPM : 198520004**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL POLITIK**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

**MEDAN**

**2023**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 2/10/23

Access From (repository.uma.ac.id)2/10/23

**KINERJA DINAS PERHUBUNGAN DALAM PELAYANAN  
PENGUJIAN ANGKUTAN UMUM DI KOTA MEDAN TAHUN  
2020-2022**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas  
Medan Area**

**OLEH :**

**PRATIWI CANTIKA**

**NPM : 198520004**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL POLITIK  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
2023**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

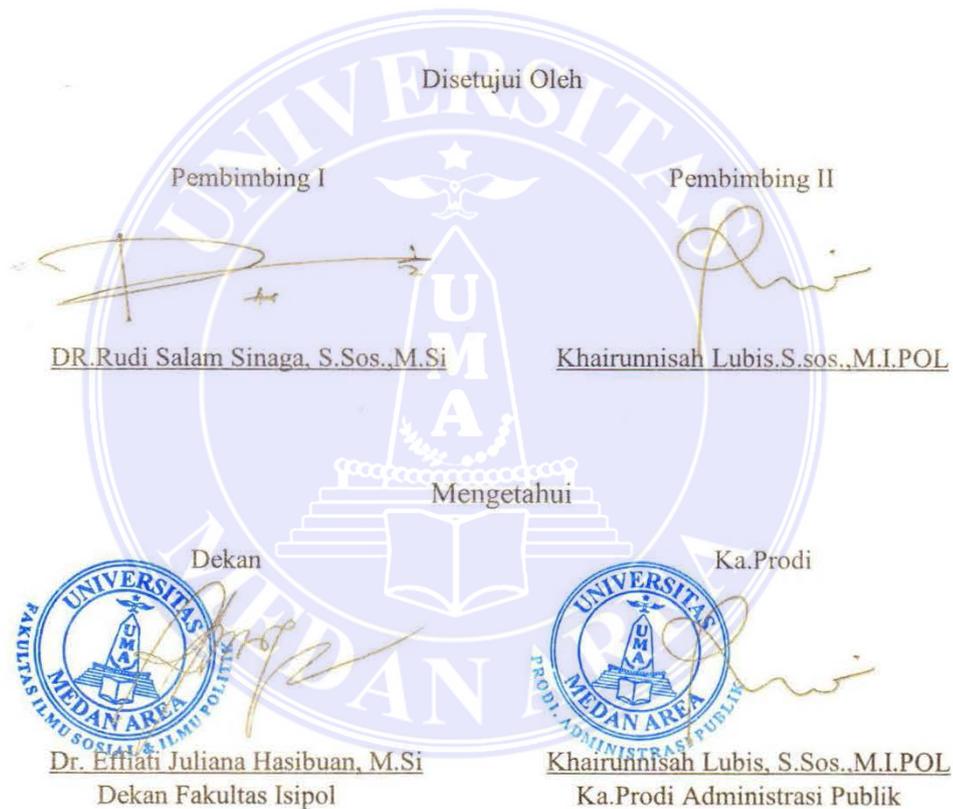
Document Accepted 2/10/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)2/10/23

### LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Kinerja Dinas Perhubungan Dalam Pelayanan  
Pengujian Angkutan Umum Di Kota Medan Tahun  
2020-2022  
Nama : Pratiwi Cantika  
NPM : 198520004  
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik



## HALAMAN 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 sanksisanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.



**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Pratiwi Cantika

NPM : 198520004

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Politik

Jenis karya : Tugas Akhir/Skripsi/Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul : Kinerja Dinas Perhubungan Dalam Pelayanan Pengujian Angkutan Umum di Kota Medan Tahun 2020-2022. Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan memublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Medan 21 agustus 2023



Pratiwi Cantika  
198520004

## ABSTRAK

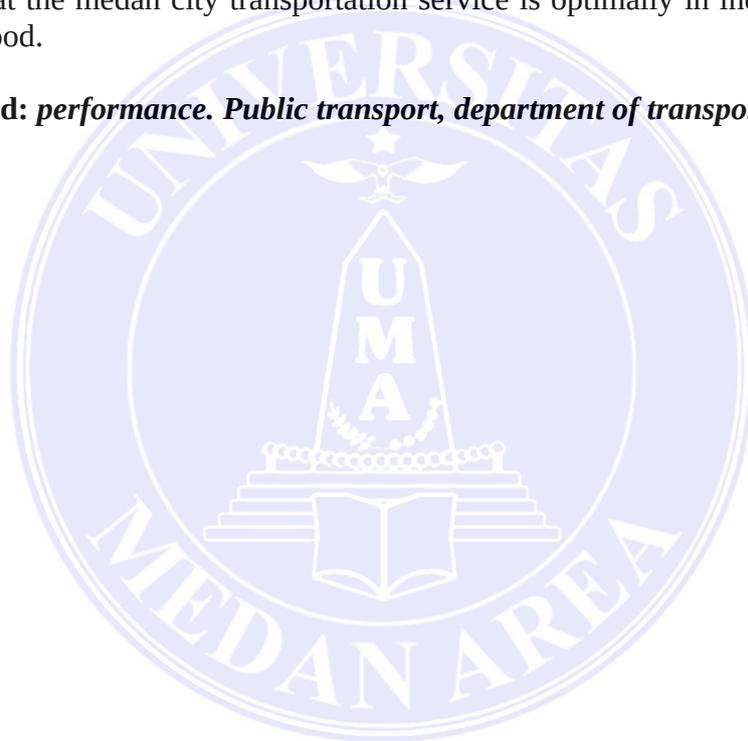
Latar belakang masalah dalam skripsi ini adalah kinerja pegawai dinas perhubungan kota medan belum sepenuhnya berjalan efektif, terutama mengenai pengujian angkutan umum. Masi banyaknya angkutan umum yang beroperasi tidak layak jalan. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas kerja, fokus penelitian yang ditetapkan meliputi;kinerja pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan,kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan pada publik, ketepatan waktu dalam memberikan layanan.penelitian ini bersifat kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. adapun informan penelitian dalam penelitian ini adalah bapak Ranto A.S ( Kasi Angkutan Jalan) Bapak Heri( Kasubag) Bapak Rusli( supir angkot)Masi kurangnya kesadaran serta tanggung jawab dari sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan dan masi kurangnya komitmen dinas perhubungan dalam menetapkan pengujian Angkutan Umum. Hasil penelitian menunjukkan masi kurangnya kesadaran masyarakat dalam melakukan pengujian angkutan Umum,sehingga masi terdapat beberapa angkutan umum yang beroperasi di jalan tanpa melakukan pengujian terlebih dahulu. Dan dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai dalam pelayanan publik di dinas Perhubungan Kota medan secara optimal terindikasi cukup baik.

**Kata Kunci: Kinerja,Angkutan Umum, Dinas Perhubungan**

## **ABSTRACT**

The background of the problem in this thesis is that the performance of the Medan city transportation service employees has not been fully effective, especially regarding. As for the research informants in this study, Mr. Ranto A.S (Head of Road Transportation) Mr. Heri (Head of Subdivision) Mr. Rusli (public transportation driver) There is still a lack of awareness and responsibility from human resources in providing services and there is still a lack of commitment from the transportation service in setting tests for public transportation that are not roadworthy. This study aims to describe. And it can be concluded that the performance of employees in public. Services at the Medan city transportation service at the Medan city transportation service is optimally indicated to be quite good.

**Keyword:** *performance. Public transport, department of transportation*



## RIWAYAT HIDUP

Penulis Lahir Di Kota Pasaman Barat Pada tanggal 1 Januari 2000 dari Ayah Manuel Sembiring S.H. dan Ibu Ruli Hutahaeen. Penulis merupakan Putri ke tiga dari tiga bersaudara. Penulis Menempuh Pendidikan Pada SDN 07 Pasaman Barat lulus pada tahun 2012, melanjutkan ke SMP ST.Thomas 2 binjai lulus pada tahun 2015 Dan SMA Swasta Singosari Lulus pada tahun 2018. Terdaftar sebagai Mahasiswi Fakultas Ilmu sosial Politik jurusan Administrasi Publik Universitas Medan Area Pada tahun 2019.

Akhir kata penulis mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya atas terselesaikannya Skripsi yang berjudul “ KINERJA DINAS PERHUBUNGAN DALAM PELAYANAN PENGUJIAN ANGKUTAN UMUM DI KOTA MEDAN TAHUN 2020-2022



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan yang maha esa atas segala berkat yang saya terima sehingga saya mampu menyelesaikan proposal skripsi ini dengan sebaik-baiknya proposal ini merupakan salah satu syarat untuk mengerjakan skripsi pada program sarjana di jurusan Administrasi Publik. Penulisan ini juga tidak akan pernah terwujud tanpa bantuan dan kerja sama dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengungkapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Dadang Ramdan, M.Eng, M.Sc, selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Ibu Dr.Effiati Juliana Hasibuan, M.Si, Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
3. Ibu Dr.Nadra Ideayani Vita, M.Si, selaku Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
4. Ibu Khairunisah Lubis, S.Sos, M.I.Pol, selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
5. Bapak DR. Rudi Salam Sinaga, S.sos.M.Si sebagai dosen pembimbing 1 dan ibu khairunnisa lubis, S.sos,M.ipol sebagai dosen pembimbing II yang telah banyak membangun kepada penulis.
7. Bapak Hikmawan Syahputra,SIP,MA selaku sekretaris pembimbing dalam penulisan skripsi ini
4. Ayahanda yang telah memberikan dukungan moril maupun materil serta motivasi yang sangat berharga kepada penulis.
5. Bapak/ibu dosen beserta staff dan pegawai fakultas ilmu sosial dan politik

yg ikut serta mendukung dan melayani penulis selama menyiapkan proposal ini, mahasiswa dan mahasiswi fakultas ilmu sosial dan politik yang ikut serta membantu dan mendukung dalam menyusun.

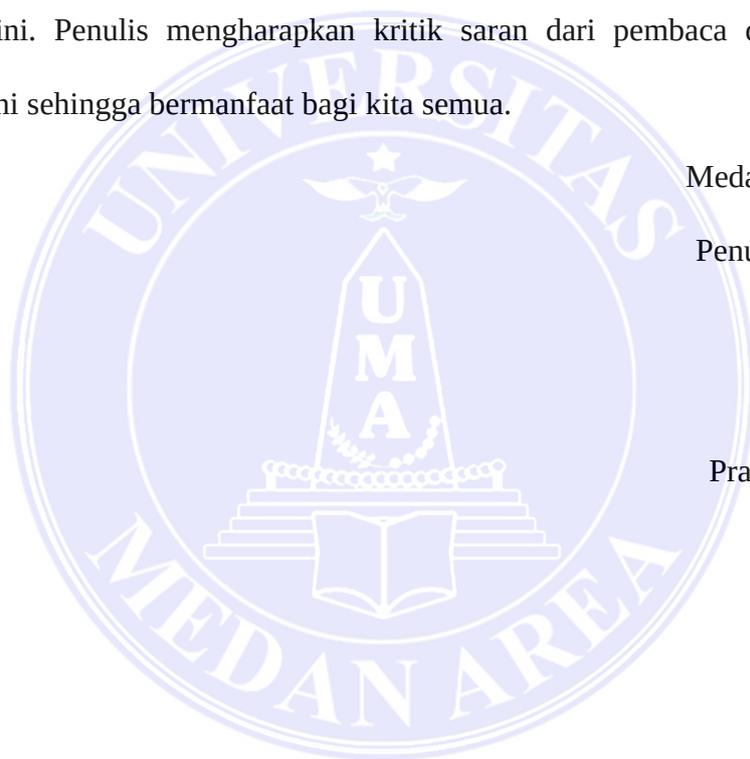
6. Pimpinan kepala dinas perhubungan dan staff lainnya yang telah memberikan dan membantu mengambil perolehan data dalam proses pembuatan skripsi ini

Penulis menyadari masih banyaknya kekurangan yang perlu di perbaiki dalam tulisan ini. Penulis mengharapkan kritik saran dari pembaca demi perbaikan tulisan ini sehingga bermanfaat bagi kita semua.

Medan, 14 Mei 2023

Penulis

Pratiwi Cantika



## DARTAR ISI

<b>Abstrak</b> .....	<b>iv</b>
<b>Abstract</b> .....	<b>v</b>
<b>Riwayat Hidup Penulis</b> .....	<b>vi</b>
<b>Kata Pengantar</b> .....	<b>vii</b>
<b>Daftar Isi</b> .....	<b>ix</b>
<b>Daftar Tabel</b> .....	<b>xi</b>
<b>Daftar Gambar</b> .....	<b>xii</b>
<b>Daftar Lampiran</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>8</b>
2.1 Kinerja.....	8
2.1.1 Indikator kerja.....	11
2.1.2 Faktor yang mempengaruhi kinerja.....	12
2.2 Pengertian Pelayanan.....	14
2.2.1 Prinsip-Prinsip Pelayanan.....	16
2.2.2 Kelompok Pelayanan.....	19
2.3 Angkutan Umum.....	20
2.4 Penelitian Terdahulu.....	21
2.5 Kerangka Berpikir.....	24
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>25</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	25
3.2 Fokus Penelitian.....	26
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.4 Teknik Analisis Data.....	28
3.5 Informan Penelitian.....	29
3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	30
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>31</b>
4.1 Deskripsi Tempat Penelitian.....	31
4.1.1 Sejarah Singkat Dinas Perhubungan Kota Medan.....	31
4.1.2 Struktur Organisasi.....	33
4.1.3 Tugas Pokok dan Fungsi.....	33
4.2 Kinerja Dinas Perhubungan kota Medan dalam meningkatkan kualitas transportasi umum.....	38
4.3 Faktor yang mempengaruhi kinerja.....	45
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	<b>53</b>

5.1 Kesimpulan .....	53
5.2 Saran .....	54
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>55</b>



## Daftar Tabel

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel 3.1 Waktu Penelitian.....	30
Tabel 4.1 Data Unit Angkutan Umum yang melakukan Uji Kir.....	41
Tabel 4.2 Data Operator Angkutan Bus Kota dan Jumlah Armadanya.....	41
Tabel 4.3 Data Waktu Dalam Mengurus Administrasi.....	43



## Daftar Gambar

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	24
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kota Medan.....	33



## Daftar Lampiran

Lampiran 1 Dokumentasi Penelitian.....	58
Lampiran 2 Data Informan.....	60
Lampiran 3 Surat Penelitian.....	61
Lampiran 4 Surat Balasan Riset.....	62
Lampiran 5 Surat Keterangan Selesai Riset.....	63
Lampiran 6 Pedoman Wawancara.....	64



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Indonesia adalah sebuah Negara kesatuan yang berbentuk republik dalam penjelasannya diterangkan bahwa melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia adalah salah satu hal yang harus dilakukan. Memajukan kesejahteraan umum dengan berdasarkan persatuan dengan mewujudkan keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. Tertulis dalam undang-undang dasar 1945 pasal 1 berbunyi “Negara Kesatuan Indonesia dibagi atas daerah-daerah provinsi dan daerah provinsi itu dibagi atas kabupaten dan kota, yang tiap-tiap provinsi, kabupaten, dan kota itu mempunyai pemerintah daerah, yang diatur dengan undang-undang”.

Kota-kota besar di Indonesia salah satu kota terbesar di Indonesia adalah kota Medan. Kota Medan merupakan salah satu Kota terbesar di Indonesia dan Merupakan ibu kota Propinsi Sumatra Utara. melalui peraturan pemerintah republik indonesia nomor 22 tahun 1973, Kota Medan mengalami pemekaran wilayah menjadi 26.510 Ha yang terdiri dari 11 kecamatan dengan 116 keurahan, kemudian berdasarkan luas administrasi yang sama maka melalui surat persetujuan menteri dalam negeri nomor 140/2271/PUOD tanggal 5 mei 1986 ditetapkan pemekaran kelurahan menjadi 144 kelurahan, selanjutnya berdasarkan surat keputusan KDH tingkat 1 Sumatra Utara Nomor 149.22/2772.K/1996 tanggal 30 september 1996 tentang penfinitipan 7 kelurahan Kotamadya daerah tingkat 11 medan berdasarkan peraturan pemerintah Republik Indonesia nomor 35 tahun 1992 tentang pembentukan beberapa kecamatan di kota madya daerah

tingkat II medan dimekarkan kembali menjadi 21 kecamatan dengan 151 kelurahan dan 2.001 lingkungan.

Pemerintah daerah sebagai penyedia layanan publik harus bertanggung jawab dan terus berupaya memberikan pelayanan yang terbaik demi meningkatkan pelayanan publik yang terbaik. Salah satu institusi pelayanan publik yang melaksanakan pelayanan terhadap uji kelayakan kendaraan atau memastikan layak jalan kepada pemilik kendaraan adalah dinas perhubungan. Pelayanan ini sangat penting karena berkaitan dengan keselamatan pengguna.

Dinas Perhubungan Provinsi Sumatra Utara adalah salah satu Dinas yang ada didalam sistem Pemerintahan di Provinsi Sumatra Utara itu sendiri. Salah satu fungsi yang dijalankan oleh dinas perhubungan Provinsi Sumatra Utara adalah pelaksanaan pelayanan publik pengujian kendaraan bermotor/ angkutan umum, untuk mengetahui tentang definisi pengujian kendaraan bermotor maka dapat dilihat dalam keputusan Gubernur kepala Daerah tingkat I Sumatera Utara no 188.341/2443/K/tahun 1998 tentang petunjuk pelaksanaan peraturan daerah provinsi Daerah tingkat I Sumatra utara No.18 tahun 1998 tentang Retribusi Pengujian kendaraan bermotor dimana di dalam pasal 1 huruf f diterangkan bahwa: pengujian kendaraan bermotor adalah kegiatan teknis yang dilakukan oleh pemerintah, daerah atau unit yang ditunjuk menjamin agar kendaraan bermotor selalu dalam keadaan baik jalan.

Warpani (dalam Sugianto.A. dkk 2010) angkutan pada dasarnya adalah sarana untuk memindahkan orang dan atau barang dari satu tempat ke tempat lain. Tujuannya membantu orang atau kelompok orang menjangkau berbagai tempat yang dikehendaki atau mengirimkan barang dari tempat asalnya ke tempat

tujuannya. Prosesnya dapat dilakukan dengan menggunakan sarana angkutan berupa kendaraan. Sementara angkutan umum penumpang adalah angkutan penumpang yang menggunakan kendaraan umum yang dilakukan dengan sistem sewa atau bayar. Termasuk dalam pengertian angkutan umum penumpang adalah angkutan kota (bus, minibus, dsb), keretaapi, angkutan air, dan angkutan udara.

Pentingnya peranan transportasi, maka lalu lintas dan angkutan jalan harus ditata dalam suatu sistem transportasi yang mampu mewujudkan ketersediaan transportasi sesuai dengan tingkat kebutuhan lalu lintas dan pelayanan angkutan yang tertib, nyaman dan lancar. Pelayanan umum merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warg negara untuk hak atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Undang- undang dasar tahun 1945 pada warga negara untuk memenuhi kebutuhan dasar tiap warga negaranya sehingga efektifitas suatu sistem pemerintah sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik.

Surat edaran menteri pendayagunaan aparatur negara pada tanggal 07 juli 2005 Nomor: SE/10/M.PAN.07/2005 tentang prioritas peningkatan pelayanan publik, ada 11 sektor yang perlu mendapat prioritas peningkatan kualitas. Salah satu yang menjadi prioritas peningkatan publik yakni dinas perhubungan, salah satu dari pelayanan publik tersebut, yaitu tentang layanan pada pelaksanaan pengujian kendaraan bermotor (PKB). Kendaraan bermotor adalah kendaraan yang digerakkan oleh peralatan teknik dimana peralatan tersebut merupakan satu kesatuan sistim yang terdiri dari rangka landasan, bagian-bagian motor penggerak, perangkat penerus daya, bodi kendaraan, perangkat rem, perangkat suspensi

perangkat kemudi beserta kelistrikan yang saling mengadakan inter relasi secara tertib.

Pengujian kendaraan atau disebut juga dengan kir adalah serangkaian kegiatan menguji atau memeriksa bagian-bagian kendaraan bermotor, angkutan umum, kereta gandengan, kereta tempelan, dan kendaraan khusus. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 55 tahun 2012 tentang pemeriksaan kendaraan bermotor di jalan, dilaksanakan secara berkala 6 bulan sekali dalam rangka menjamin keselamatan, kelestarian lingkungan dan pelayanan umum. Tujuan penyelenggaraan pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) 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 dengan kelayakan untuk berada di jalan dan juga agar pelanggan transportasi darat merasa aman, nyaman, cepat/lancar, dan tertib/teratur agar mereka lebih percaya pada sarana transportasi yang digunakan.

Dinas perhubungan memiliki wewenang untuk memberikan izin persuratan terkait transportasi dan perhubungan seperti izin usaha angkutan. Tetapi disisi lain masih banyaknya angkutan yang beroperasi dalam kondisi yang tidak layak jalan, masih kurangnya kesadaran serta tanggung jawab dari sumberdaya manusianya dalam memberikan pelayanan dan masih kurangnya komitmen dinas perhubungan dalam menetapkan pengujian kendaraan umum, masih banyaknya angkutan yang beroperasi dalam kondisi yang tidak layak jalan yang menimbulkan keresahan masyarakat.

Tantangan yang dihadapi pemerintah adalah bagaimana mereka mampu untuk melaksanakan kegiatan secara efektif dan efisien, karena selama ini pemerintah daerah dalam hal ini dinas perhubungan sebagai pemberi layanan kepada masyarakat. Kepuasan merupakan kesan atau penilaian antara kinerja petugas penyedia layanan dengan harapan pelanggan. Jika kinerja petugas layanan berada di bawah harapan dapat diambil kesimpulan bahwa masyarakat tidak puas dengan layanan yang diberikan. Sebaliknya jika kinerja yang diberikan memenuhi harapan, maka kemungkinan pelanggan merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan. Jadi pelayanan yang dilakukan harus efektif dan efisien dimana waktu dan biaya yang telah ditentukan harus sesuai dengan peraturan yang ada

Melakukan pelayanan publik yang terbaik untuk keperluan masyarakat pada suatu instansi pemerintahan harus sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan sebelumnya. Oleh karena itu, pelayanan publik harus dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat oleh penyelenggara negara yang pada gilirannya akan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Sasaran penyelenggaraan pengujian berkala kendaraan bermotor ditujukan kepada kendaraan wajib uji yakni mobil penumpang umum, mobil bus, mobil barang, kereta tempelan dan kereta gandengan. Pelayanan pengujian kendaraan bermotor menyangkut kelaikan kendaraan di jalan raya serta pemeliharaan kendaraan bermotor terdapat komponen pengujian yang lazim dikenal dengan pengujian kendaraan bermotor (PKB) yang dilaksanakan oleh pemerintah daerah dalam hal ini dinas perhubungan.

Mengetahui tingkat kinerja suatu instansi maka perlu dilakukan penilaian kinerja dalam hal ini dinas perhubungan. Penilaian kinerja merupakan suatu

kegiatan yang sangat penting karena dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan dalam mencapai tujuan. Dengan melakukan penilaian terhadap kinerja, maka upaya dalam memperbaiki kinerja bisa dilakukan secara terarah dan sistematis sehingga instansi tersebut bisa berjalan dengan baik dalam terwujudnya pelayanan publik yang baik terhadap masyarakat. Dari latar belakang masalah yang diuraikan diatas maka peneliti inginmeneliti **“Kinerja Dinas Perhubungan Dalam Pelayanan Pengujian Kendaraan Umum Di Kota Medan Tahun 2020-2022”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas telah dikemukakan pada latar belakang masalah diatas, maka penelitian membuat rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kinerja dinas Perhubungan dalam pelayanan pengujian kendaraan umum di kota Medan tahun 2020-2022 ?
2. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja dinas Perhubungan dalam pelayanan pengujian kendaraan angkutan umum di kota Medan?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yaitu :

1. Untuk mengetahui hambatan-hambatan yang dihadapi oleh dinas Perhubungan kota medan dalam pelaksanaan pengujian berkala kendaraan angkutan umum yang beroperasi di kota Medan.
2. Untuk mengetahui upaya yang dapat dilakukan dinas Perhubungan kota medan dalam menciptakan ketaatan pengujian berkala angkutan umum.

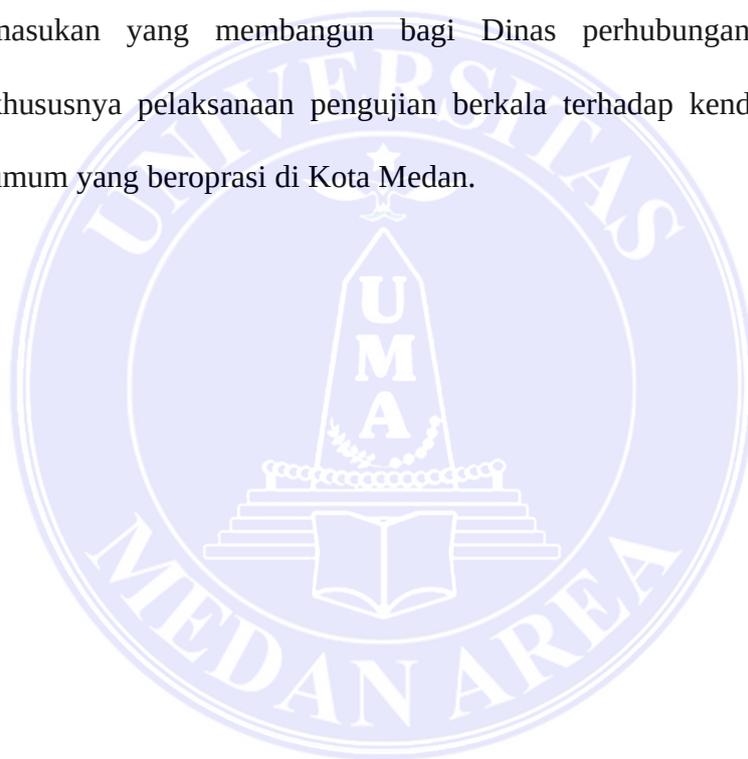
## 1.4 Manfaat Penelitian

### 1. Manfaat teoritis

Dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi perkembangan Dinas perhubungan Kota Medan khususnya dalam pelaksanaan pengujian kendaraan umum.

### 2. Manfaat praktis

Menambah wawasan bagi siapa saja yang membacanya dan menjadi masukan yang membangun bagi Dinas perhubungan Kota Medan khususnya pelaksanaan pengujian berkala terhadap kendaraan angkutan umum yang beroperasi di Kota Medan.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Kinerja

Masalah kinerja sumber daya manusia dapat terjadi pada beberapa tingkatan, yaitu individu, tim, dan organisasi. Pada tingkat individual kesenjangan kinerja terjadi dalam hal pekerja tidak mampu menyelesaikan tugas yang diberikan dengan baik atau pada waktu yang ditentukan. Pada tingkat tim, kesenjangan kinerja terjadi apabila tim tidak mampu menyelesaikan tugas yang dibebankan pada waktunya. Tidak terselesaikannya tugas tim, antara lain dapat terjadi apabila interaksi antar pribadi dalam tim tidak mendukung proses kinerja tim untuk mencapai tujuan. Sementara itu, pada tingkat organisasi terjadi apabila tujuan organisasi tidak dapat dicapai, misalnya keinginan mendapatkan keuntungan dalam jumlah tertentu tidak dapat dipenuhi. Demikian pula apabila organisasi tidak mampu memberikan pelayanan yang diminta pelanggan. Secara umum, definisi kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sebagai pegawai sesuai dengan tanggung jawab yang dibebankan atau diberikan kepadanya.

Moehariono (2012:95) kinerja atau performance merupakan sebuah penggambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi, organisasi yang dituangkan dalam suatu perencanaan strategis suatu organisasi. Sedangkan menurut wirawan (2012:5) kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu

tertentu. hal serupa juga dikemukakan oleh Wibowo ( 2007: 12) kinerja berasal dari pengertian *performance* yang artinya sebagai hasil kerja/prestasi kerja.



Namun sebenarnya kinerja mempunyai makna yang lebih luas, bukan hanya hasil kerja tetapi juga termasuk bagaimana proses pekerjaan berlangsung.

Mangkunegara (2005) yang mengemukakan Pengertian kinerja sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Lebih lanjut lagi, Mangkunegara menyatakan bahwa pada umumnya kinerja dibedakan menjadi dua, yaitu kinerja individu dan kinerja organisasi, kinerja individu adalah hasil kerja karyawan baik dari segi kualitas maupun kuantitas berdasarkan standar kerja yang telah ditentukan, sedangkan kinerja organisasi adalah gabungan dari kinerja individu dengan kinerja kelompok.

Pengertian kinerja menurut Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia disingkat LAN-RI dalam Pasolong (2007) merumuskan kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan, program, kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi. Sebelum Peningkatan kinerja perlu dilakukan secara berkelanjutan untuk dapat mencapai hasil seperti yang diharapkan di masa depan. Untuk itu diperlukan langkah yang tepat untuk dapat mencapai kinerja maksimal. Pada tingkat organisasi diperlukan adanya organisasi yang selalu terdorong untuk mencapai kinerja tinggi. Namun, organisasi dijalankan oleh sejumlah sumber daya manusia pada berbagai tingkatan dengan peranan masing-masing. Sumber daya manusia dituntut untuk memberikan kontribusi sebesar-besarnya bagi pencapaian tujuan organisasi.

Untuk itu segenap sumber daya manusia perlu digerakkan untuk memaksimalkan kinerja mereka.

Berikut beberapa definisi tentang evaluasi kinerja karyawan menurut para ahli :

- a. Simanjuntak (dalam Silaen R.N, dkk 2021) : evaluasi kinerja adalah penilaian pelaksanaan tugas (*performance*) seseorang atau sekelompok orang atau unit kerja organisasi atau perusahaan.
- b. Leon C. Menggison (dalam Silaen R.N, dkk 2021)) : evaluasi kinerja atau penilaian prestasi karyawan (*Performance Appraisal*) adalah suatu proses yang digunakan pimpinan untuk menentukan apakah seorang karyawan melakukan pekerjaannya sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya
- c. Andrew E. Sikula (dalam Silaen R.N, dkk 2021)) : evaluasi kinerja karyawan adalah evaluasi yang sistematis dari pekerjaan pegawai dan potensi yang dapat dikembangkan. Penilaian dalam proses penafsiran atau penentuan nilai, kualitas atau status dari beberapa obyek orang ataupun sesuatu (barang).
- d. Sastrohadiwiryo (dalam Silaen R.N, dkk 2021) : evaluasi kinerja merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh manajemen/penyelia penilai untuk menilai kinerja tenaga kerja dengan cara membandingkan kinerja atas kinerja dengan uraian / deskripsi pekerjaan dalam suatu periode tertentu biasanya setiap akhir tahun.
- e. Wirawan (dalam Silaen R.N, dkk 2021) : evaluasi kinerja dalam Society for Human Resource Management adalah suatu proses mengevaluasi

sejauh mana kinerja aparatur dalam bekerja ketika dibandingkan dengan serangkaian standar, dan mengkomunikasikan informasi tersebut pada aparatur.

### 2.1.1 Indikator Kinerja

Menurut Robbins(2016:260) indikator kinerja adalah alat untuk mengukur sejauh mana pencapaian kinerja karyawan. Berikut beberapa indikator untuk mengukur kinerja karyawan adalah :

1. Kualitas kerja
2. Kuantitas
3. Ketepatan waktu
4. Efektifitas
5. Kemandirian

Kualitas kerja karyawan dapat diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan ( Robbins, 2016:260). Kualitas kerja dapat digambarkan dari tingkat baik buruknya hasil kerja karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan jugakemampuan dan keterampilan karyawan dalam mengerjakan tugas yang diberikan kepadanya.

Kuantitas merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan ( Robbin, 2016: 260). Kuantitas yaitu ukuran jumlah hasil kerja unit maupun jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan oleh karyawan sehingga kinerja karyawan dapat diukur melalui jumlah (unit/siklus) tersebut. Misalnya karyawan dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan cepat dari batas waktu yang ditentukan perusahaan.

Ketepatan waktu merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain ( Robbins, 2016:261).

Kinerja karyawan juga dapat diukur dari ketepatan waktu karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan yang ditugaskan kepadanya. Sehingga tidak mengganggu pekerjaan lain yang merupakan bagian dari tugas karyawan tersebut. Efektifitas disini merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, dan bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya (Robbins, 2016:261). Bahwa dalam pemanfaatan sumber daya manusia itu sendiri maupun sumber daya berupa teknologi, modal, informasi, dan bahan baku yang ada di organisasi dapat digunakan semaksimal mungkin oleh karyawan.

Kemandirian merupakan tingkat seseorang yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya tanpa menerima bantuan, bimbingan dari atau pengawas (Robbins, 2016:261). Kinerja karyawan itu meningkat atau menurun dilihat dari kualitas kerja karyawan, kuantitas kerja karyawan, ketepatan waktu

karyawan dalam bekerja di segala aspek, efektifitas dan kemandirian karyawan dalam bekerja, artinya karyawan yang mandiri, yaitu karyawan ketika melakukan pekerjaannya tidak perlu diawasi dan bisa menjalankan sendiri fungsi kerjanya tanpa meminta bantuan, bimbingan dari orang lain atau pengawas

### 2.1.2 Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut Robbins ( 2006), kinerja merupakan pengukuran terhadap hasil kerja yang diharapkan berupa sesuatu yang optimal. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah sebagai berikut:

#### a. Iklim organisasi

Iklim kerja dalam suatu organisasi sangatlah penting bagi pimpinan untuk memahami kondisi organisasi, karena ia harus menyalurkan bawahan sehingga mereka dapat mencapai tujuan pribadi dan tujuan organisasi.

#### b. Kepemimpinan

Peranan pemimpin harus mampu dapat dan dapat memainkan perannya dalam suatu organisasi.

c. Kualitas pekerjaan

Pekerjaan yang dilakukan dengan kualitas yang tinggi dapat memuaskan yang bersangkutan dan perusahaan.

d. Kemampuan kerja

Kemampuan untuk mengatur pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya termaksud dalam membuat jadwal kerja.

e. Inisiatif

Inisiatif merupakan faktor penting dalam usaha untuk meningkatkan kinerja karyawan

f. Motivasi

Motivasi ini merupakan subjek yang penting bagi pimpinan.

g. Daya tahan / kehandalan

Apakah karyawan mampu membuat perencanaan dan jadwal pekerjaannya.

h. Kuantitas pekerjaan

Pekerjaan yang dilakukan karyawan harus memiliki kuantitas kerja tinggi dapat memuaskan yang bersangkutan dari perusahaan,

i. Disiplin kerja

Agar dapat mencapai tujuan yang ditentukan diperlukan adanya kedisiplinan tinggi sehingga dapat mencapai suatu hasil kerja yang optimal.

## 2.2 Pengertian Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku di tempat produk tersebut diadakan dan penyampaiannya setidaknya sama dengan apa yang diinginkan atau diharapkan. Kualitas merupakan kondisi yang dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi dan melebihi harapan. Pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan( uang) atau jasa. Menurut pandangan AS.Moenir, pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung (Moenir 2005:16). Kebutuhan-kebutuhan tersebut meliputi kebutuhan fisik, kebutuhan sosial, dan kebutuhan psikologis agus sulastiyono ( 2002:41) Begitu juga menurut pandangan Kotler (2008:83) pengertian pelayanan yaitu setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Fandy Tjiptono (2012:4) pelayanan (*service*) bisa dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama, yakni *service operations* yang kerap kali tidak tampak atau tidak diketahui keberadaannya oleh pelanggan (*back office* atau *backstage*) dan *service delivery* yang biasanya tampak (*visible*) atau diketahui pelanggan (sering disebut pula *Front Office* atau *fronstage*).

Sebuah pelayanan selalu ada aspek interaksi antara pihak konsumen dan pihak produsen, meskipun pihak-pihak yang terlibat tidak menyadari. Pelayanan bukan barang tetapi suatu proses atau aktivitas yang tidak berwujud. Pengertian pelayanan menurut konteks biro perjalanan ialah memberikan pelayanan sesuai dengan standar prosedur pelayanan yang ada, dan harus dengan SALAM (Senyum Amanah Luwes antusias Melayani) baik dalam memberikan penjelasan alur perjalanan maupun complain pelanggan.

Kualitas dapat dipandang secara luas sebagai keunggulan atau keistimewaan dan dapat didefinisikan sebagai penyampaian layanan yang relatif istimewa atau superior terhadap harapan pelanggan. Jika perusahaan melakukan sesuatu hal yang tidak sesuai dengan harapan pelanggan, berarti bahwa perusahaan tersebut tidak memberikan kualitas layanan yang baik (Utami, 2014). Tjiptono (dalam Widjoyo,dkk 2013) bahwa kualitas pelayanan adalah pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kasmir (dalam Pasolong, 2007) bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang di tentukan. Konsep kualitas pelayanan dapat pula dipahami melalui “consumer behavior” (perilaku konsumen) yaitu

perilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan dan mengevaluasi suatu produk pelayanan yang diharapkan mampu memenuhi kebutuhannya

Adapun beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Moenir (2006), yaitu:

1. Tidak/kurang adanya kesadaran terhadap tugas/kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya. Akibatnya mereka bekerja dan melayani seenaknya (santai), padahal orang yang menunggu hasil kerjanya sudah gelisah. Akibat wajar dari ini ialah tidak adanya disiplin kerja.
2. Sistem, prosedur dan metode kerja yang ada tidak memadai, sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana yang diharapkan tidak berjalan sebagaimana mestinya.
3. Pengorganisasian tugas pelayanan yang belum serasi, sehingga terjadi simpang-siur penanganan tugas, tumpang tindih (over-lapping) atau tercecernya suatu tugas tidak yang menangani.
4. Pendapatan pegawai yang tidak mencukupi memenuhi kebutuhan hidup meskipun secara minimal. Akibatnya karyawan tidak tenang dalam bekerja, berusaha mencari tambahan pendapatan dalam jam kerja dengan cara antara lain “menjual” jasa pelayanan.

5. Kemampuan karyawan yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya. Akibatnya hasil pekerjaan tidak memenuhi standar yang telah diucapkan.
6. Tidak tersedianya sarana pelayanan yang memadai. Akibatnya pekerjaan menjadi lamban, waktu banyak hilang dan penyelesaian masalah terlambat.

### 2.2.1 Prinsip-Prinsip Pelayanan

Pelayanan adalah hak dari setiap masyarakat yang pelaksanaannya didasarkan pada suatu prinsip kesederhanaan, keamanan, kepastian waktu,kejelasan,tanggung jawab,akurasi, kemudahan akses,kelengkapan sarana dan prasarana, kesopanan dan keramahan, kenyamanan,serta kedisiplinan. Prinsip-prinsip tersebut meliputi berbagai macam yaitu:

1. Kepastian hukum dimaksudkan adanya peraturan perundang-undangan yang menjamin terselenggaranya pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan rasa keadilan masyarakat
2. Keterbukaan dimaksudkan bahwa setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.

3. Partisipatif dimaksudkan untuk mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi,kebutuhan dan harapan masyarakat.
4. Profesionalisme dimaksudkan bahwa aparat penyelenggara harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya.
5. Kesamaan hak dimaksudkan bahwa dalam pemberian pelayanan publik tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan gender, dan status ekonomi

penyelenggaraan pelayanan publik harus bisa dipertanggung jawabkan baik kepada publik maupun kepada atasan/ pemimpin unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan ketentuan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan.berdasarkan keputusan menteri pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/MPAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik sebagai berikut:

1. Kesederhanaan, yang mana prosedur pelayanan publik yang diberikan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan
3. Persyaratan teknis dan administratif
4. Unit kerja maupun pejabat yang memiliki kewenangan dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan atau sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.

5. Keamanan dan kenyamanan: proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum ( Sujardi; 2012)

Prinsip-prinsip pelayanan publik tersebut digunakan sebagai pedoman dalam pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan digunakan sebagai indikator penilaian dalam mengukur kualitas pelayanan yang sudah diberikan kepada masyarakat. Adanya suatu prinsip dalam pemberian pelayanan maka diharapkan masyarakat mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan serta menerima proses yang memberikan kepuasan dan pastinya tidak mempersulit masyarakat sebagai pengguna pelayanan karena dalam hal ini pelayanan yang berupa jasa kualitasnya dilihat dari elemen struktur maupun proses.

Lukman dalam Pasolong (2007) kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan. Jadi pelayanan yang dilakukan harus efektif dan efisien dimana waktu dan biaya yang telah ditentukan harus sesuai dengan peraturan yang ada. Sedangkan menurut Tjiptono dan Diana (dalam Wulandri R.A. dkk. 2012) menyatakan “Kepuasan pelanggan adalah respons pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.” Pelayanan dikatakan berkualitas apabila sudah memenuhi harapan pelanggan atau semakin kecil kesenjangan antara aktual pelayanan dengan harapan pelayanan. Menurut

*American Society for Quality Control* (dalam Lupiyoadi, 2001) kualitas adalah keseluruhan ciri – ciri dan karakteristik – karakteristik dari suatu produk/jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan – kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten

### 2.2.2 Kelompok Pelayanan

Menurut buku yang dibuat oleh Zaenal Mukarom (2015:129) pelayanan publik dikelompokkan menjadi 3 bentuk pelayanan :

1. Pelayanan administratif yaitu pelayanan memiliki bentuk dokumen yang diberikan oleh petugas kepada masyarakat resmi misalnya sertifikasi kompetensi, tanda bukti kewarganegaraan dan penguasaan suatu barang, contoh jenis pelayanan sertifikat, SIM, KTP, paspor, akte kelahiran dan kematian serta BPKB.
2. Pelayanan barang yaitu pelayanan yang dapat mewujudkan suatu jenis barang yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat luas diantaranya aliran tenaga listrik, persediaan air bersih, jaringan telepon serta banyak lagi jenis pelayanan barang.
3. Pelayanan jasa adalah pelayanan yang disampaikan kepada masyarakat dalam bentuk suatu kegiatan atau jasa yang diperlukan oleh publik, diantaranya pelayanan dalam segi pendidikan, kesehatan transportasi dan lainnya.

## 2.3 Angkutan Umum

Angkutan umum adalah sarana kendaraan atau moda angkutan yang digunakan untuk mengangkut orang atau barang dari suatu tempat yang lain dengan dipungut bayaran. Menurut pandangan. Berdasarkan peraturan pemerintah No 41 tahun 1993 tentang angkutan jalan dijelaskan angkutan adalah pemindahan orang dan atau barang dari satu tempat ketempat lain dengan menggunakan kendaraan. Sedangkan kendaraan umum adalah setiap kendaraan bermotor yang disediakan untuk dipergunakan oleh umum dengan dipungut bayaran. Pengangkutan orang dengan kendaraan umum dilakukan dengan menggunakan mobil bus atau mobil penumpang dilayani dengan trayek tetap atau teratur dan tidak dalam trayek.

Tujuan utama dalam keberadaan angkutan umum adalah menyelenggarakan pelayanan angkutan yang baik dan layak bagi masyarakat. Ukuran pelayanan yang baik adalah pelayanan yang aman, cepat, murah dan nyaman. Selain itu keberadaan angkutan umum penumpang juga membuka lapangan kerja, ditinjau dengan kaca mata per lalu- lintasan, keberadaan angkutan umum penumpang mengandung arti pengurangan volume lalu lintas kendaraan pribadi.

Menurut keputusan Menteri Perhubungan No. KM 35 tahun 2003 tentang penyelenggaraan angkutan orang di jalan dengan kendaraan umum, ada beberapa kriteria yang berkenaan dengan angkutan umum. Kendaraan umum adalah setiap kendaraan bermotor yang disediakan untuk dipergunakan oleh umum dengan

dipungut bayaran baik langsung maupun tidak langsung. Trayek adalah lintasan kendaraan untuk pelayanan jasa angkutan orang dengan mobil bus, yang mempunyai asal dan tujuan perjalanan tetap, lintasan tetap, dan jadwal tetap maupun tidak terjadwal.

## 2.4 Penelitian Terdahulu

Tabel 2. 1

### PenelitianTerdahulu

No	Judul, Nama Penulis, Tahun Peneliti	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Analisis Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Di Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep. Anita Reski Amalia (2021)	Penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif dengan acuan pada pengukuran indeks kepuasan masyarakat dalam pemberian pelayanan publik	Hasil penelitian yang dilakukan mengenai analisis kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep belum sepenuhnya memenuhi kualitas pelayanan dengan baik dari segi pengadaan sarana meliputi: adanya alat pengujian kendaraan yang tidak berfungsi, kursi yang masih perlu ditambah dan juga gedung tempat pengujian kendaraan perlu untuk dibenahi dan dijaga kebersihannya. Sedangkan dari segi pelayanan yang diberikan sudah baik, penampilan pegawai rapi, ruangan tempat pelayanan sudah nyaman serta ruangan pegawai/staf sudah dilengkapi fasilitas.
2.	Pengaruh Pengurusan Uji	Metode Pendekatan kuantitatif digunakan	Hasil penelitian menyatakan bahwa terdapat pengaruh simultan antara ui kir

	Kir Dan Ijin Trayek Terhadap Pendapatan Asli Daerah Di Dinas Perhubungan Kabupaten Sinjai. Fitriani (2021)	untuk memeriksa populasi atau sampel tertentu, biasanya teknik pengambilan sampel secara acak, menggunakan alat penelitian untuk mengumpulkan data dan analisis data bersifat kuantitatif/statistik	dan ijin trayek terhadap pendapatan asli daerah di Dinas Perhubungan Kabupaten Sinjai sehingga dapat disimpulkan dengan analisis regresi linear sederhana dinyatakan dengan persamaan $Y = 356104,458 + 0,9521 + 0,420$ . Dan, nilai F signifikan sebesar 564,442 dan Ftabel sebesar 4,10. Artinya, model regresi ini menggambarkan bahwa ada pengaruh simultan antara uji kir dan ijin trayek terhadap pendapatan asli daerah. Pemerintah daerah harus lebih memperhatikan proporsi dalam menetapkan target, agar target yang diharapkan dapat tercapai sesuai rencana
3.	Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik. Raja Juarisman (2020)	Menggunakan metode kualitatif deskriptif	Berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat dikatakan evaluasi kinerja pelayanan publik unit pelaksanaan teknis daerah system penyediaan air minum (UPTB SPAM) di daerah Kabupaten Siak belum berjalan dengan baik.
4.	Analisis Fungsi Pengawasan Dinas Perhubungan Dalam Menertibkan	Metode penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif	Hasil penelitian menunjukkan Menganai Standar Operasional Prosedur Pengawasan yang di lakukan oleh mulai dari pengawasan muatan daya angkut, pengawasan trayek tertunjuk atau rute jalan. Dapat di ketahui bahwasannya

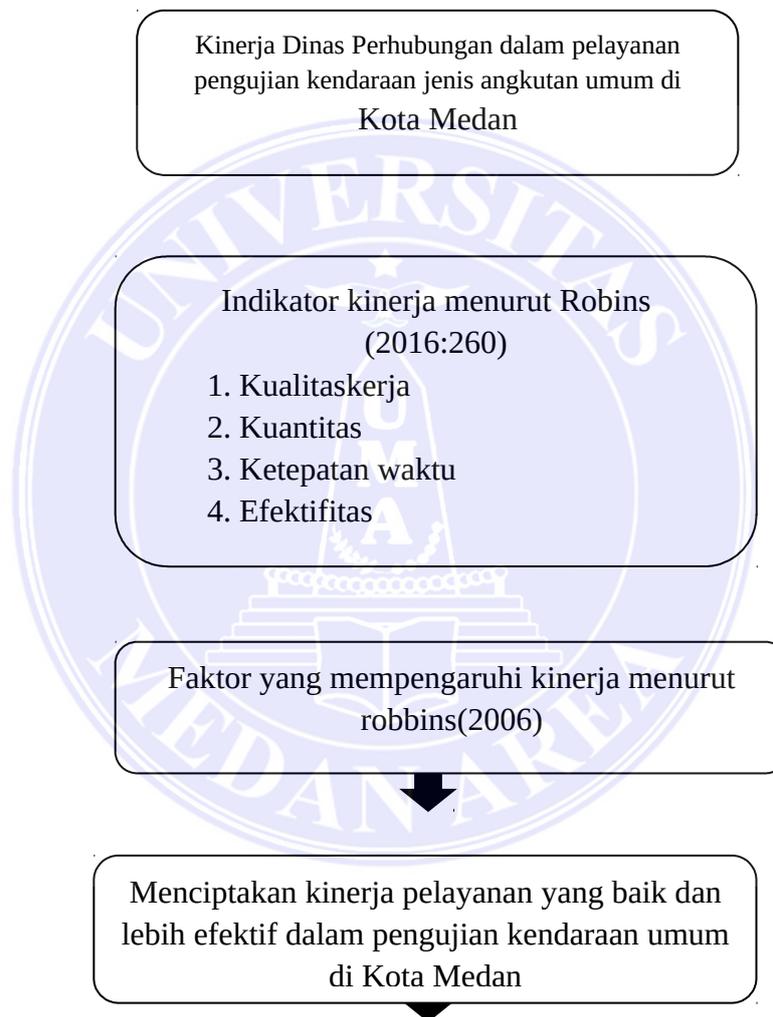
	Kendaraan Bertonase Besar Di Kota Pekanbaru. Budi Gunawan (2019)		Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru dalam pengawasannya dapat dikatakan belum optimal, yang dimana hasil tindakan penilaian belum mencapai hasil yang diharapkan,
5.	Peran Dinas Perhubungan Dalam Peningkatan Kedisiplinan Berkendara Di Kabupaten Luwu Utara. Ahmad Fais (2022)	Menggunakan metode penelitian kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sejumlah titik yang belum dilengkapi dengan rambu-rambu lalu lintas. Selain itu, Dinas Perhubungan aktif dalam melakukan kegiatan sosialisasi kepada masyarakat. Akan tetapi, Dinas Perhubungan dinilai masih belum maksimal dalam menjalankan kegiatan perekayasaan secara maksimal sesuai peraturan menteri terkait karena masih banyak titik-titik yang masih belum dilengkapi dengan petunjuk jalan sedangkan pengadaan dan pemeliharaan marka jalan, sementara perekayasaan tersebut merupakan kewajiban dari Dinas Perhubungan.

Sumber: Peneliti 2023

## 2.5 Kerangka Berpikir

Penyusunan penelitian yang dilakukan harus berdasarkan kepada kerangka berfikir, secara garis besar kerangka berpikir dalam penulisan ini adalah Kinerja Dinas Perhubungan dalam melakukan pelayanan pengujian kendaraan umum.

**Gambar 2.1**



*Sumber: Peneliti 2023*

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Jenis Penelitian

Metode yang digunakan ialah deskriptif dengan pendekatan metode Kualitatif. Penelitian ini digunakan karena sistem penyajian data diambil sistematis, faktual dan akurat berkaitan dengan fakta di lapangan, metode kualitatif ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman mendalam, mengembangkan teori, mendeskripsikan realitas dan kompleksitas sosial. Sedangkan menurut Sugiyono (2019:18) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci.

Penelitian ini dimaksud untuk menuntaskan fakta berhubungan dengan Kinerja dinas perhubungan dalam pelayanan pengujian kendaraan jenis Angkutan Umum. Alasan memilih metode Kualitatif dalam penelitian ini ialah ingin mendeskripsikan keadaan yang akan diamati di lapangan dengan lebih spesifik transparan dan mendalam, memanfaatkan teori yang ada sebagai bahan penjelas dan berakhir dengan sebuah teori. Menurut saya Metode ini dapat memudahkan saya dalam Penelitian, secara Pengujian KIR di Kota Medan masih menjadi permasalahan, kurangnya kinerja petugas Dinas Perhubungan Kota Medan mengakibatkan banyaknya Persoalan Jenis. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif. Analisis data menurut Milles dan Huberman (2009, h.20) bahwa analisis yang digunakan dalam penelitian ini terdiri

dari alur kegiatan yang terjadi bersamaan yaitu: Pengumpulan data, Reduksi data, Penyajian data, dan Menarik kesimpulan/verifikasi.

### 3.2 Fokus Penelitian

Fokus Penelitian merupakan peranan penting dalam keberhasilan suatu penelitian. Penentuan fokus dalam proposal berdasarkan informasi terbaru yang telah ditetapkan dari lapangan. Maka penelitian ini difokuskan pada Kinerja Dinas perhubungan dalam pelayanan pengujian kendaraan jenis angkutan umum di kota Medan.

### 3.3 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data ialah suatu proses pengumpulan informasi pada saat penelitian untuk diolah dan dijadikan hasil penelitian. Berikut ini yang merupakan pengumpulan data menurut Sugiyono. B (2017).

1. Observasi( pengamatan) teknik observasi artinya melakukan pengamatan dan pencatatan secara sistematis mengenai gejala yang tampak pada objek penelitian.
2. *Interview*( wawancara)
3. *Document*( dokumen)

Untuk mendapat data yang yang dibutuhkan di dalam penelitian maka peneliti menggunakan berbagai pengumpulan data sebagai berikut:

### 1. Observasi

Observasi adalah aktivitas terhadap suatu proses atau objek dengan maksud merasakan dan kemudian memahami pengetahuan dari sebuah fenomena berdasarkan pengetahuan dan gagasan yang sudah diketahui sebelumnya, untuk mendapatkan informasi-informasi yang dibutuhkan untuk melanjutkan suatu penelitian. Teknik pengumpulan data observasi merupakan sebuah teknik yang dilakukan lewat pengamatan langsung. Peneliti melakukan pengamatan ditempat terhadap objek penelitian untuk diamati menggunakan pancaindra. Peneliti diposisikan sebagai pengamat atau orang luar.

### 2. Wawancara

Wawancara adalah salah satu wujud dari komunikasi interpersonal dimana merupakan suatu bentuk komunikasi yang langsung tanpa perantara media antar individu, dalam hal ini peran sebagai pembicara dan pendengar dilakukan secara bergantian, serta sering kali peran itu menyatu. Wawancara merupakan suatu proses komunikasi *dyadict* dengan suatu tujuan dan maksud yang serius yang dirancang untuk pertukaran perilaku dan melibatkan proses tanya jawab. Yang dimaksud dengan proses pada hal ini adalah terjadinya suatu proses yang dinamis yang saling bergantian dengan beberapa variabel yang terlibat dimana derajat dari system/struktur tidak terlalu pasti (*fleksibel*).

Sedangkan yang dimaksud dengan dyadict adalah bahwa interview atau wawancara merupakan interaksi antar dua pihak (individu ke individu) tidak lebih dari dua pihak yaitu interviewer (pewancara) dan interviewee (orang yang diwawancarai).

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis, gambar maupun elektronik, Sukmadinata (2007:221). Menurut pandangan G.J Renier menjelaskan istilah dokumentasi dalam tiga pengertian pertama dalam arti luas, yaitu yang meliputi sumber, baik sumber tertulis maupun lisan, kedua dalam arti sempit yaitu yang meliputi semua sumber tertulis saja, ketiga dalam arti spesifik yaitu yang hanya meliputi surat-surat resmi dan surat-surat negara, seperti surat perjanjian, undang-undang.

#### 3.4 Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data Kualitatif. Analisis data menurut model Miles dan Huberman (Sugiono, 2016:246) analisis penelitian kualitatif yang dilakukan dalam pengumpulan data yang sedang berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data dalam waktu tertentu. Mereka mengatakan bahwa aktivitas yang sedang berlangsung secara terus menerus berlangsung secara tuntas. Miles dan Huberman, menyatakan kegiatan dalam analisis data kualitatif dilaksanakan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai selesai, aktivitas dalam analisis data yaitu:

1. *Data reduction*( reduksi data)

Reduksi data adalah hasil yang diperoleh dari lapangandengan jumlah begitu beragam,maka perlunya melakukan pencatatan secara teliti dan rinci, mereduksi data berarti merangkap, menetapkan hal- hal yang pokok,serta menfokuskan pada hal yang penting,dicari tema dan polanya, setiap peneliti akan diarahkan dari tujuan yang akan dicapai.

2. *Data display* ( penyajian data)

Mendisplay data adalah suatu kegiatan penelitian kualitatif yang menyajikandata dalam bentuk table,grafik,*phie card*, pictogram dan sejenisnya. Penyajian data yang didapatkan peneliti berkaitan langsung dengan Kinerja Dinas Perhubungan dalam pelayanan Pengujian kendaraan jenis angkutan Umum di kota medan yang disajikan oleh dinas perhubungan dan dijelaskan secara jelas sesuai dengan rumusan masalah yang bersifat naratif.

3. *Verification* ( penarikan kesimpulan)

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif yaitu penemuan baru terkait penelitian yang belum tersaji sebelumnya. Temuan dapat berupa penjelasan serta bayangan suatu objek yang masi samar-samar, akan tetapi saat dilakukan penelitian mendapatkan hasil gambaran yang

jelas yang dapat berupa hubungan sebab akibat interaktif, teori dan hipotesis.

### **3.5 Informan Penelitian**

Dalam Penelitian ini menggunakan 3 (tiga) jenis kategori informan:

#### **a. Informan Kunci**

Informan kunci adalah orang yang mengetahui informasi pokok yang di perlukan oleh peneliti. Adapun informan kunci dalam penelitian ini adalah Kasi Angkutan Jalan.

#### **a. Informan utama**

Informan utama adalah orang yang terlibat langsung dalam interaksi yang di teliti. Adapun informan utama dalam penelitian ini adalah Kasubag dan Kepala Dinas Perhubungan

#### **b. Informan Tambahan**

Orang yang memberikan informasi tambahan walaupun tidak terlibat secara langsung dengan hal yang di teliti. Adapun informan tambahan dalam penelitian ini adalah Masyarakat.

### **3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian**

#### **a. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian akan berlangsung di Dinas Perhubungan Kota Medan, alasan melakukan penelitian di Dinas Perhubungan Kota Medan karena lokasi penelitian berkaitan dengan kinerja pelayanan Dinas

Perhubungan Kota Medan dalam melakukan pengujian kendaraan umum

### b. Waktu Penelitian

**Tabel 3.1 Waktu Penelitian**

N O	URAIAN KEGIATAN	Jan 2023	Feb 2023	Mar 2023	April 2023	Mei 2023	Juni 2023	Juli 2023
1	Seminar proposal	■						
2	Revisi proposal		■					
3	Penelitian			■	■			
4	Seminar hasil					■		
5	Perbaikan skripsi					■	■	
6	Sidang							■

Sumber :Peneliti 2023



## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik simpulan bahwa kinerja Dinas Perhubungan Kota Medan dalam meningkatkan kualitas pelayanan transportasi umum telah baik, namun belum optimal karena terdapat kekurangan pada sejumlah aspek. Adapun simpulan yang diperoleh oleh peneliti sebagai berikut: Dinas Perhubungan Kota Medan dalam menyelenggarakan pelayanan transportasi umum kepada masyarakat telah cukup baik, dapat dilihat dari indikator kinerja yang diungkapkan oleh Robbins (2016:260) menyatakan bahwa terdapat beberapa indikator kinerja, yaitu Kualitas kerja, Kuantitas, Ketepatan waktu, Efektifitas dan Kemandirian. Secara kualitas yang dinilai sudah cukup baik dilihat dari pegawai Dinas Perhubungan sudah menguasai pengetahuan sesuai bidangnya masing-masing, secara kuantitas belum optimal karena dapat dilihat dari jumlah halte yang belum memadai, ketepatan waktu sudah cukup baik hal ini dikarenakan surat yang diurus tepat waktu, secara efektifitas dinilai sudah cukup efektif karena pegawai sangat antusias dalam memberikan pelayanannya, secara mandiri juga sangat baik karena para pegawai tanpa disuruh mengerjakan pekerjaannya dengan baik. Faktor-faktor yang memengaruhi kinerja Dinas Perhubungan Kota Medan dalam meningkatkan kualitas pelayanan transportasi umum sudah sangat optimal baik.



## 5.2 Saran

Dari hasil riset dan pembahasan tentang kinerja dinas perhubungan dalam pelayanan pengujian angkutan umum Kota Medan, peneliti memberi saran sebagai berikut;

1. diharapkan bagi Dinas perhubungan Kota medan lebih meningkatkan perannya dalam peningkatan Kualitas Pelayanan Masyarakat di Bidang Penguji Angkutan Umum dalam memberikan Pengawasan Kepada para supir
2. Dinas Perhubungan Sumatra utara diharapkan dapat mengantisipasinya dengan melakukan Razia misal 1 bulan sekali, dengan memeriksa keadaan rem, lampu dan memberikan sanksi kepada supir yang ditemukan melanggar aturan dengan adanya sanksi tentunya memberikan efek jera kepada supir yang melanggar aturan.
3. melakukan pembinaan pegawai untuk meyeragamkan kapasitas dan kompetensi profesional dan memberikan kesempatan untuk meningkatkan keterampilan dan keahlian melalui lembaga pelatihan yang dilakukan secara internal maupun eksternal.
4. meningkatkan Disiplin kerja guna mengefektifkan kinerja pegawai agar lebih terfokus pada hasil yang lebih baik melalui pengawan dan tindakan- tindaka

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku :

- A.A.anwar prabu, Mangkunegara.2009. *Perencanaan dan Pengembangan*. Bandung: Pt remaja Rosdakarya
- Adhari, Iendy zelvien.2021.*Optimalisasi Kinerja Karyawan Menggunakan Pendekatan Knowledge Management Dan Motivasi Kerja*. Jawa timur: penerbit qiara media
- Andrew.E.sikula.2011.*Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: erlangga
- Harbani. 2020. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Jakarta: Gava Media.
- Huberman, Miles mathew B..1984.*Analisis Data Kualitatif*. Jakarta:penerbit universitas Indonesia
- Huberman, miles. Am.2009.*Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: penerbit universitas Indonesia
- Indrasari, Methiana.2017.*Kepuasan Kerja Dan Kinerja Karyawan*. Sidoarjo: Indomedia Pustaka
- Lailul, Mursyaidah.2021.*Manajemen Publik*. Sidoarjo: Asari press
- Lian, B. 2017. *Kepemimpinan dan Kualitas Kinerja Pegawai*. Palembang: Noerfikri Offset.
- Lupiyoadi.2001.*Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*.Jakarta: Salemba Empat
- Moenir.2002. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta: penerbit PT bumi aksara
- Moleong.2007.*Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT remaja rosdakarya
- Mukarun, Zaenal.2015.*Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka setia
- Rambat, lupiyoadi.2021.*Manajemen Pemasaran Jasa*.salemba empat

- Robibins.2016. *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*.Jakarta: gaya media
- Sastro hadiwiryo.2003.*Manajemen Tenaga Kerja Indonesia*. Jakarta: Bumi aksara
- Silaen R.N.2021. *Kinerja Karyawan*.Bandung: widina bhakti persada
- Sri,Maulidiah.2014.*Pelayanan Publik Pelayanan Terpadu*. Bandung: widina bhakti persada
- Sugiono.2008.*Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: alfabeta
- Sukmadinata, nana syaodih.2007.*Metode Penelitian Pendidikan*.Bandung: Rosdakarya
- Sulistiyono, Agus. 2002. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel Edisi Pertama*. Bandung: penerbit cv alfabetha
- Sutrisno.2016.*Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana prenada media group
- Tjiptono, Fandy . 2011.*Pemasaran Jasa*. Yogyakarta:banyumedia
- Utami,christina whidya.2006. *Manajemen Ritel Edisi 2*. Jakarta: salemba empat
- Warpani.P.2002.*Pengelola Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan*.Bandung: penerbit ITB
- Wibowo.2016.*Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Wirawan.2015.*Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Jakarta: salemba empat
- Zaenal, Mukarom.2016.*Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government And Governance*. Bandung: Pustaka setia

#### **Jurnal :**

- Abbas, Azzhar.( 2019 ) . Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Aparatur di Kantor Camat Keritang di Kabupaten Indragiri, Jurnal Administrasi Negara.
- Anonim, ( 2002) Direktorat Perhubungan Darat No.678 Tahun 2002 Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum di Wilayah Perkotaan dan Trayek Tetap Dan Teratur, Jakarta.
- Bidang Angkutan Umum Perkotaan. (Studi Pada Dinas Perhubungan Kota Malang Provinsi Jawa Timur). Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol 1, No.1.

Dipo Wahjoeno Hariyono. (2015). Penyelenggaraan angkutan orang dengan kendaraan umum di Surabaya.

Konsumen pada Layanan Drive Thru McDonald's Basuki Rahmat di Surabaya. Vol.1, No.1

Sugianto.A.H. dkk. (2017) Evaluasi Kinerja Pelayanan Dinas Perhubungan Dalam

Widjoyo, Iksan Ongko, et.al. 2013. Analisa Pengaruh Layanan terhadap Kepuasan

**Situs :**

<https://dinhub.purworejokab.go.id/mengenal-aturan-uji-kir-kendaraan-umum-dasar-hukum-hingga-sanksi>, tanggal 28 oktober pukul 19:30

<https://Repositori.usu.ac.id/handle/123456789/48579>, tanggal 28 oktober pukul 19:30

<https://Repository.um-surabaya.ac.id>, tanggal 28 oktober pukul 19:30

<http://Repository.uma.ac.id>, tanggal 28 oktober pukul 19:30

<http://www.detik.com>, tanggal 28 oktober pukul 19:30

**Perundang-undangan**

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 55 Tahun 2012 Tentang Pemeriksaan Kendaraan Bermotor

Peraturan Pemerintahan Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 1992 Tentang Pembentukan Beberapa Kecamatan Di Kota Madya Tingkat II Medan

Peraturan Daerah Provinsi Tingkat 1 Sumatra Utara No.18 Tahun 1998 Tentang Retribusi Pengujian Kendaraan Bermotor.

## LAMPIRAN

### Lampiran 1 :DokumentasiPenelitian



Kantor Dinas Perhubungan Kota Medan  
(5 Maret 2023 pukul 10:40 WIB)



Dokumentasi peneliti wawancara dengan informan kunci yaitu  
Bapak Ranto A.S (Kasi Angkutan Jalan)  
(5 Maret 2023 pukul 11:00 WIB)



Dokumentasi peneliti setelah wawancara dengan informan utama yaitu  
Bapak Heri (Kasubag)  
(5 Maret 2023 pukul 13:00 WIB)



Dokumentasi peneliti dengan informan tambahan yaitu  
Bapak Rusli (Supir Angkot)  
(6 Maret 2023 pukul 10:30 WIB)

## Lampiran 2

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 2/10/23

Access From (repository.uma.ac.id)2/10/23

## Data Informan

### 1. Informan kunci

Nama : Ranto A.S  
Usia : 55 tahun  
Jabatan : Kasi Angkutan Jalan

### 2. Informan Utama

Nama : Heri  
Usia : 45 tahun  
Jabatan : Kasubag

### 3. Informan Tambahan

Nama : Rusli  
Usia : 38 tahun  
Jabatan : Supir Angkot



## Lampiran 3

### Surat Penelitian

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate ☎ (061) 7360168, 7366878, 7364348 📠 (061) 7368012 Medan 20223  
Kampus II : Jalan Seliabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A ☎ (061) 8225602 📠 (061) 8226331 Medan 20122  
Website: [www.uma.ac.id](http://www.uma.ac.id) E-Mail: [univ.medanarea@uma.ac.id](mailto:univ.medanarea@uma.ac.id)

---

Nomor : 245/FIS.2/01.10/II/2023  
Lamp : -  
Hal : Pengambilan Data/Riset

16 Februari 2023

Yth,  
Ka. Badan Penelitian dan Pengembangan (Balitbang)  
Di Tempat

Dengan hormat,

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

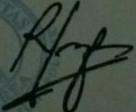
Nama : Pratiwi Cantika  
N P M : 198520004  
Program Studi : Administrasi Publik

Untuk melaksanakan Pengambilan Data/riset di Kantor Dinas Perhubungan Dalam Pelayanan Pengujian Angkutan Umum Kota Medan Tahun 2020-2022, dengan judul Skripsi "Kinerja Dinas Perhubungan Dalam Pelayanan Pengujian Angkutan Umum Di Kota Medan Tahun 2020-2022"

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/Ibu pimpin

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

  
Dekan,  
Dr. Effiati Juliana Hasibuan, M.Si

CC : File,-

## Lampiran 4

### Surat Balasan Riset

**PEMERINTAH KOTA MEDAN**  
**BADAN RISET DAN INOVASI DAERAH**  
Jalan Jenderal Besar A. H. Nasution No. 32 Medan Kode Pos 20233  
E-mail : [brida@pemekmedan.go.id](mailto:brida@pemekmedan.go.id) Website : [www.brida.pemekmedan.go.id](http://www.brida.pemekmedan.go.id)

---

**SURAT KETERANGAN RISET**  
NOMOR : 070/203 /BRIDA/2023

Berdasarkan Surat Keputusan Walikota Medan Nomor : 57 Tahun 2001, Tanggal 13 November 2001 dan Peraturan Walikota Medan Nomor : 97 Tahun 2022, tanggal 30 Desember 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kota Medan dan setelah membaca/memperhatikan surat dari: Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area. Nomor: 245/FIS.2/01.10/II/2023. Tanggal: 16 Februari 2023. Hal: Pengambilan Data/Riset.

Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Medan dengan ini memberikan Surat Keterangan Riset kepada :

Nama : Pratiwi Cantika.  
NPM : 198520004.  
Program Studi : Admisitrasi Publik.  
Lokasi : Dinas Perhubungan Kota Medan.  
Judul : "Kinerja Dinas Perhubungan Dalam Pelayanan Pengujian Amgkutan Umum di Kota Medan Tahun 2020-2022".  
Lamanya : 2 (dua) Bulan.  
Penanggung Jawab : Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Sebelum melakukan Riset terlebih dahulu harus melapor kepada pimpinan Organisasi Perangkat Daerah lokasi yang ditetapkan.
2. Mematuhi peraturan dan ketentuan yang berlaku di lokasi Riset.
3. Tidak dibenarkan melakukan Riset atau aktivitas lain di luar lokasi yang telah ditetapkan.
4. Hasil Riset diserahkan kepada Kepala Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Medan selambat lambatnya 2 (dua) bulan setelah Riset dalam bentuk soft copy atau melalui Email ([bridamedan@gmail.com](mailto:bridamedan@gmail.com)).
5. Surat keterangan Riset dinyatakan batal apabila pemegang surat keterangan tidak mengindahkan ketentuan atau peraturan yang berlaku pada Pemerintah Kota Medan.
6. Surat keterangan Riset ini berlaku sejak tanggal dikeluarkan.

Demikian Surat ini diperbuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : Medan  
Pada Tanggal : 20 Februari 2023

KEPALA BADAN RISET DAN INOVASI DAERAH  
KOTA MEDAN

  
MANSURSYAH, S.Sos, M.AP  
PEMBINA TK.I  
NIP. 19680509 198909 1 001

**Tembusan :**  
1. Wali Kota Medan (sebagai Laporan).  
2. Kepala Dinas Perhubungan Kota Medan.  
3. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.  
4. Arsip.

## Lampiran 5

### Surat Keterangan Selesai Riset

 **PEMERINTAH KOTA MEDAN**  
**DINAS PERHUBUNGAN**  
Jalan Pinang Baris No.114-A Medan Kode Pos 20127  
Telp. (061) 8450542

---

Medan, 12 MEI 2023

Nomor : 070/2100  
Lamp. : -  
Perihal : Selesai Melaksanakan Penelitian

Kepada Yth :  
Dekan Fakultas Ilmu Politik  
Universitas Medan Area  
Di -  
Medan

Dengan hormat ;

1. Menindak lanjuti Surat Kepala Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Medan; Nomor: 070/283/BRIDA/2023 Tanggal 20 Pebruari 2023 Perihal : Surat Keterangan Riset A.n Pratiwi Cantika ; NPM : 198520004 ; Jurusan ; Administrasi Publik ; Judul Penelitian : Kinerja Dinas Perhubungan dalam Pelayanan Pengujian Angkutan Umum di Kota Medan Tahun 2020-2022.
2. Berkaitan dengan hal tersebut di atas, dijelaskan bahwa yang bersangkutan telah selesai melaksanakan Riset dan pengambilan data pada Dinas Perhubungan Kota Medan.
3. Denikian disampaikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

An. Kepala Dinas Perhubungan Kota Medan  
Sekretaris  
U.b KASUBBAG KEPEGAWAIAN DAN UMUM  
DINAS PERHUBUNGAN KOTA MEDAN

  
PEMERINTAH KOTA MEDAN  
DINAS PERHUBUNGAN  
IMELDA HERLINA, SH.MSi  
PEMBINA  
NIP.19810312 199803 2 003

## Lampiran 6

### Pedoman Wawancara

#### A. Pertanyaan Umum

1. Apa saja visi-misi Dinas Perhubungan Kota Medan
2. Bagaimana Latar belakang Kantor Dinas Perhubungan Kota Medan
3. bagaimana struktur organisasi kantor Dinas Perhubungan
4. sejak kapan Kantor Dinas Perhubungan berdiri
5. apa Tujuan didirikannya Dinas Perhubungan

#### B. Pertanyaan Tujuan Penelitian

1. ketika mengurus Pengujian Angkutan umum para konsumen ke bagian apa
2. apa saja tugas Pokok para pegawai dinas perhubungan Kota Medan
3. berapa lama proses pengurusan administrasi pelayanan pengujian angkutan umum
4. apa saja kelengkapan administrasi administrasi yang dibutuhkan
5. apa saja hambatan yang dihadapi oleh pegawai dalam melaksanakan pengujian angkutan umum
6. bagaimana tindakan Dinas perhubungan dalam mengantisipasi supir angkot yang masi belum melakukan pengujian uji kir

