

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA UJI BERKALA KENDARAAN BERMOTOR DI UPT-
PKB DINAS PERHUBUNGAN KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA
PADANG**

SKRIPSI

*Diajukan kepada Tim Penguji Skripsi Program Studi
Ilmu Administrasi Negara sebagai salah satu persyaratan Guna
memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik*



DESSY AYU SYAFITRI

18522/2010

**PROGRAM STUDI
ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**JURUSAN ILMU SOSIAL POLITIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2015**

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Uji Berkala Kendaraan Bermotor di Unit Pelaksanaan Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Padang

Nama : Dessy Ayu Syafitri

NIM/BP : 18522/2010

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

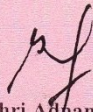
Jurusan : Ilmu SosialPolitik

Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 26 Januari 2015

Disetujui Oleh:

Pembimbing I



Drs. M. Fachri Adnan, M.Si, Ph.D
NIP. 19581017 198503 1 001

Pembimbing II



Aldri Frinaldi, S.H., M.Hum., Ph.D
NIP. 19700212 199802 1 001

HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi
Jurusan Ilmu Sosial Politik Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Negeri Padang
Pada hari Senin 26 Januari 2015 pukul 10.00 s/d 12.00 WIB

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Uji Berkala Kendaraan Bermotor Di UPT-PKB Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Padang

Nama : Dessy Ayu Syafitri
NIM/BP : 18522/2010
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Jurusan : Ilmu Sosial Politik
Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 26 Januari 2015

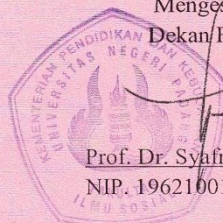
Tim Penguji:

	Nama
Ketua	: Drs. M. Fachri Adnan, M.Si, Ph.D
Sekretaris	: Aldri Frinaldi, S.H, M.Hum, Ph.D
Anggota	: Dr. Helmi Hasan, M.Pd
Anggota	: Drs. Yasril Yunus, M.Si
Anggota	: Adil Mubarak, S.IP, M.Si

Tanda Tangan

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

Mengesahkan :
Dekan FIS UNP



Prof. Dr. Syafri Anwar, M.Pd
NIP. 19621001 198903 1 002

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Dessy Ayu Syafitri

NIM/BP : 18522/2010

Tempat/Tanggal Lahir : Solok, 2 Agustus 1992

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Uji Berkala Kendaraan di UPT-PKB Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Padang adalah benar merupakan karya asli saya, kecuali kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan dalam skripsi ini sepenuhnya merupakan tanggung jawab saya sebagai penulis.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya untuk dapat dipergunakan sebagai mana mestinya.

Padang, 26 Januari 2015

Saya yang menyatakan



Dessy Ayu Syafitri
BP/NIM : 2010/18522

ABSTRAK

DESSY AYU SYAFITRI : NIM/BP 18522/2010, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Uji Berkala Kendaraan Bermotor di UPT-PKB Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Padang

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada uji berkala kendaraan bermotor di UPT-PKB Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Padang. Latar belakang dilakukannya penelitian ini karena adanya ketidakpuasan masyarakat atas pelayanan yang diterimanya dari petugas.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif asosiatif. Dengan populasi penelitiannya yaitu masyarakat/orang yang sedang melakukan uji berkala pada kendaraan bermotor. Pengambilan sampel menggunakan teknik *Accidental Sampling*. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner dengan skala likert. Data yang diperoleh kemudian dianalisis dengan menggunakan analisis regresi sederhana.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Unit Pelayanan Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor berada pada kategori cukup, dimana diperoleh nilai TCR kualitas pelayanan sebesar 68,16% . Sedangkan tingkat kepuasan pelanggan berada pada kategori cukup baik juga, dengan perolehan nilai TCR sebesar 71,41%. Dari hasil uji hipotesis , terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada uji berkala kendaraan di Unit Pelayanan Teknis Pengujian kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Padang dengan nilai signifikansi yang diperoleh adalah sebesar 0,001. Sedangkan hasil uji hipotesis dengan analisis regresi sederhana diperoleh nilai R sebesar 0,332 dan nilai Adjusted R Square sebesar 0,101. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan di uji berkala kendaraan bermotor. Besar pengaruh tersebut adalah sebesar 10.1% sementara itu 89.9% dipengaruhi oleh faktor lain.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamin, puji syukur yang tak terhingga penulis ucapkan atas curahan karunia dan ridho Allah SWT, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Uji Berkala Kendaraan Bermotor Di UPT-PKB Dinas Perhubungan Komunikasi Dan Informatika Kota Padang”**. Skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1) pada program studi Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Ilmu Sosial Politik, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa begitu banyak pihak yang telah turut membantu dan membimbing dalam penyelesaian skripsi ini. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan ridho-Nya kepada mereka. Atas bantuan dan bimbingan tersebut penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Syafri Anwar, M.pd selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Drs. M Facri Adnan, M.Si., Ph.D selaku ketua jurusan sekaligus dosen pembimbing I yang telah memberikan arahan dan kritikan yang sangat membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
3. Bapak Drs. Syamsir, M.Si., P.hd selaku ketua prodi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Padang
4. Bapak Aldri Frinaldi, SH., M.Hum., Ph.D selaku dosen pembimbing II yang telah memberi nasehat, saran dan kritikan yang sangat berguna sekali.
5. Bapak Dr., H. Helmi Hasan, M.Pd selaku dosen penguji I.
6. Bapak Drs., H. Yasril Yunus, M.Si selaku dosen penguji II

7. Bapak Adil Mubarak, S.IP., M.Si selaku dosen penguji III
8. Bapak dan Ibu dosen staf pengajar pada jurusan Ilmu Sosial politik khususnya bapak dan Ibu dosen program studi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Padang.
9. Staf karyawan dan karyawan keputakaan dan staf administrasi jurusan Ilmu sosial Politik dan staf administrasi Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
10. Seluruh pegawai di UPT- Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Padang.
11. Seluruh Keluarga Besar penulis yang sangat dicintai.
12. Rekan rekan mahasiswa seperjuangan dan untuk keluarga besar Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang, terima kasih untuk ide-ide dan semangatnya.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan sehingga sangat membutuhkan kritik dan saran. Semoga penulisan skripsi ini dapat menjadi manfaat bagi kita semua.

Padang, Januari 2015

Dessy Ayu Syafitri

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
 BAB 1 PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Batasan Masalah	7
D. Rumusan Masalah	7
E. Hipotesis	8
F. Tujuan Penelitian	8
G. Manfaat Penelitian	9
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori	10
1. Pelayanan Publik	10
2. Konsep Kualitas Pelayanan.....	17
3. Konsep Kepuasan.....	24
4. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan.....	28
B. Kerangka Konseptual	29
 BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	31
B. Lokasi Penelitian	31
C. Variabel Penelitian	32
D. Defenisi Operasional	32
E. Populasi dan Sampel	34
F. Jenis, Sumber, Teknis dan Alat Pengumpulan Data	37
G. Instrumen Penelitian.....	38

H. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	39
I. Teknik Analisis Data	42

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Temuan Umum	49
B. Temuan Khusus	63
C. Pembahasan	85
D. Keterbatasan Penelitian	92

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	94
B. Saran	95

DAFTAR PUSTAKA	96
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN	99
-----------------------	-----------

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
3.1 Jumlah Kedaraan yang melakukan uji kelayakan Januari-April 2014.....	31
3.2 Skala Likert	39
3.3 Hasil Uji Validitas Variabel X	41
3.4 Hasil Uji Validitas Variabel Y	42
3.5 Hasil Uji Realibility X	42
3.6 Hasil Uji Realibility Y	42
4.1 Retribusi Pengujian Kendaraan Bermotor	63
4.2 Karakteristik Responden Berdasarakan Jenis Kelamin	64
4.3 Karkteristik Responden Berdasarkan Umur	64
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	65
4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	66
4.6 Deskripsi Kualitas Pelayanan Pada Objek Penelitian	67
4.7 Tingkat Capaian Responden Berdasarkan Dimensi <i>Tangibels</i>	68
4.8 Tingkat Capaian Responden Berdasarkan Dimensi <i>Reliability</i>	69
4.9 Tingkat Capaian Responden Berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i>	71
4.10 Tingkat Capaian Responden Berdasarkan Dimensi <i>Responsiviness</i>	72
4.11 Tingkat Capaian Responden Berdasarkan Dimensi <i>Emphaty</i>	73
4.12 Deskripsi Kepuasan Pelanggan Pada Objek Penelitian	75
4.13 Hasil Autokorelasi	80
4.14 Koefisien Determinasi.....	81
4.15 Hasil Anova	82
4.16 Koefisien Regresi.....	83
4.17 Koefisien Korelasi	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Konseptual	30
4.1 Strukrur Organisasi Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Padang	50
4.2 Struktur Organisasi Unit Pelayanan Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor	51
4.3 Proses Administrasi Pengujian Kendaraan Bermotor	62
4.4 Hasil Uji Normalitas	77
4.5 Hasil Uji Heterokedastisitas	78
4.6 Hasil Uji Linearitas	79

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner Penelitian	100
2. Hasil Uji Validitas dan Reabilititas Variabel X	104
3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Y	106
4. Tabulasi Data Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel X	107
5. Tabulasi Data Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Y	108
6. Tabulasi Data Kuesioner Penelitian	109
7. Surat Tugas	115
8. Surat Izin Penelitian	116
9. Surat Selesai Penelitian	117

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 yang telah diamandemen mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia, antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna bahwa negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik dan pelayanan administratif. Pelayanan publik menjadi pandangan baru agar tujuan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dapat terwujud.

Pelayanan publik menurut Undang-Undang RI No. 25 Tahun 2009 adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dari manusia. Hal senada

juga dikemukakan oleh Budiman Rusli yang berpendapat bahwa seumur hidupnya manusia selalu membutuhkan pelayanan (Sinambela, 2011:3).

Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan: berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecenderungan seperti ini terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang “melayani” bukan yang dilayani (Sinambela, 2011:4). Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menuntut kualitas tertentu. Pelayanan yang diselenggarakan pengelola melalui aparatnya, walaupun tidak bertujuan mencari keuntungan namun tetap harus mengutamakan kualitas layanan yang sesuai dengan tuntutan, harapan dan kebutuhan masyarakat yang dilayani.

Dalam kenyataannya, konsumen atau masyarakat merupakan hal yang sangat penting karena kepuasan masyarakat merupakan tolak ukur keberhasilan pelayanan-pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan, sedangkan kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan (Ratminto dan Atik 2005: 28).

Pertumbuhan penduduk dan pertumbuhan ekonomi suatu wilayah menyebabkan bertambahnya pula pergerakan orang dan barang pada suatu wilayah. Kondisi yang

demikian ini dapat menimbulkan masalah dalam bidang transportasi. Distribusi barang dan jasa yang baik dan lancar menuntut keberadaan sarana dan prasarana transportasi yang memadai agar distribusi mampu mengcover seluruh lingkup daerah tersebut. Isu strategis dibidang transportasi di diantaranya adalah masalah kecelakaan lalu lintas dan masalah lingkungan. Salah satu faktor yang mempengaruhi kecelakaan lalu lintas adalah kondisi kendaraan.

Berkaitan dengan hal tersebut, penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan jalan perlu diselenggarakan secara berkesinambungan dan terus ditingkatkan agar lebih luas daya jangkau dan pelayanannya kepada masyarakat dengan memperhatikan seberapa besar kepentingan umum dan kemampuan masyarakat, kelestarian lingkungan, koordinasi antar wewenang pusat dan daerah serta antar instansi, sektor, dan atau unsur terkait serta terciptanya keamanan dan ketertiban masyarakat dalam penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan jalan, sekaligus dalam rangka mewujudkan sistem transportasi nasional yang handal dan terpadu, maka dari itu perlu dilakukan uji berkala kendaraan bermotor untuk memeriksa kelayakan kendaraan tersebut.

Uji kelayakan tersebut dilakukan sekali enam bulan. Semua mobil yang beroperasi diperiksa kelayakan kendaraannya, seperti mobil box, pick-up, bus, angkutan umum dan sebagainya. Di tengah semrawutnya layanan angkutan umum, kelayakan atau *keur* kendaraan tak bisa diabaikan. *Keur* berasal dari bahasa Belanda yang artinya serangkaian kegiatan menguji dan/atau memeriksa bagian-bagian

kendaraan bermotor, kereta gandengan, kereta tempelan dan kendaraan khusus dalam rangka pemenuhan terhadap persyaratan teknis dan laik jalan.

Pengujian ini dilakukan agar tingkat kecelakaan bisa dihindari dan para penguji yang telah melakukan pengujian akan mendapatkan kontribusi dari pengujian yang dilakukan. Dari pemeriksaan kondisi kendaraan itu, maka sangat dibutuhkan peran pelayanan dan tenaga pembantu dari instansi pemerintahan dalam kelancaran pengujian kendaraan motor itu sendiri, agar dapat terciptanya transportasi yang sesuai dengan kelayakan untuk berada di jalan raya dan juga agar pelanggan transportasi merasa aman, nyaman, cepat/lancar, dan tertib /teratur agar mereka lebih percaya pada sarana transportasi yang digunakan. Di kota Padang bisa dilihat dengan kasat mata, bahwa banyak angkutan yang sudah tidak layak untuk beroperasi sampai saat sekarang masih bisa dioperasikan. Rata-rata angkot yang beroperasi di Kota Padang ini berusia diatas 10 tahun.

Dalam melakukan uji *keur* ada beberapa tahapan yang harus dilakukan, yaitu pertama pendaftaran di loket 1, dengan membawa persyaratan buku uji, foto copy STNK, foto copy KTP, kartu izin trayek, kartu izin angkutan, selanjutnya ke loket II dengan pembayaran retribusi, lalu dilakukan proses pra uji, setelah pra uji baru lah melakukan pemeriksaan uji kelayakan di dalam gedung, setelah itu jika kendaraan dinyatakan lulus maka dilanjutkan ke loket III yaitu penyerahan buku uji, setelah penyerahan maka uji kelayakan dinyatakan selesai.

Berdasarkan observasi awal yang penulis lakukan di Unit Pelaksanaan Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor (UPT-PKB) Kota Padang adalah tidak memadainya

tempat parkir yang disediakan dilokasi pengujian tersebut, para pelanggan yang melakukan uji berkala kendaraan bermotor harus memarkir kendaraanya ditepi jalan raya yang bersebelahan langsung dengan tempat pengujian. Jika banyak kendaraan yang ingin melakukan uji berkala pada saat itu, maka akan membuat kemacetan disekitar lokasi pengujian berkala kendaraan, dan bisa mengganggu aktivitas lainnya.

Selain itu para sopir yang melakukan uji berkala kendaraan mengeluhkan lamanya waktu yang harus itu terlihat dari percakapan yang penulis lakukan dengan salah seorang sopir pada 2 September 2014 iya mengatakan:

“uji kelayakan disini itu lama sekali bisa memakan waktu hamper 1 jam, padahal kami juga harus narik lagi untuk dapat uang. Saya juga tidak tau apa yang membuat lama. Ini sudah untuk kedua kalinya saya uji kelayakan disini, 6 bulan yang lalu saya juga uji kelayakan disini. Kalau punya uang lebih saya mau saja pakai calo, tapi ini tidak mungkin. Bayar calo juga mahal”.

Selain itu seperti yang dikutip dari Koran Haluan, Andi, sopir angkot jurusan Mato Aia mengatakan bahwa dia rutin sekali 6 bulan melakukan *keur* ke Dinas Perhubungan. Sedangkan pembayarannya Rp150 ribu sekali keur. Usia kendaraanya sudah masuk 14 tahun. “Kalau bayar keur ini sekali Rp150 ribu, saya juga tidak tahu ketentuannya berapa. Yang jelas saya harus bayar segitu yang diminta langsung oleh petugas,” kata Andi. Andi berharap Dinas Perhubungan tidak lagi meminta bayaran keur lebih dari ketentuannya (<http://www.harianhaluan.com/index.php/berita/haluan-padang/33654-dugaan-pungli-keur-harus-diselidiki>).

Berdasarkan paparan diatas, pelanggan tidak mengetahui berapa uang yang harus dikeluarkan untuk melaukan uji kelayakan, dan pelanggan masih belum puas

dengan pembayaran yang diminta oleh petugas dengan harga yang sangat mahal tersebut.

Pada tanggal 2 September 2014, penulis juga melakukan wawancara dengan salah seorang sopir yang bernama Joni (45 tahun) sedang melakukan uji berkala kendaraan. Beliau menyatakan:

Saya kesini cuma numpang, karena tiga hari lagi masa *keur* kendaraan saya akan berakhir. Jadi saya ujinya disini aja. Kalau harus balik ke Lampung itu sangat tidak memungkinkan sekali. Disini petugasnya tergantung kita bagaimana kita bisa bersikap kepada mereka. Kalau kita kasar mereka pasti juga akan kasar. Tapi yang saya lihat ada juga petugas yang kurang ramah, tapi bagi saya itu tidak masalah karena saya sudah biasa menemukan orang seperti itu. Maklum namanya juga raja jalanan. Yang ngaak enak tu, ini ruang tunggu panas, kita menantang matahari jadinya. Itu aja kalau disini. Jadi kalau mau menunggu lebih baik dikantinnya saja. Kalau kotak saran saya tidak menemukannya, tapi papan tarifnya ada itu dibagian pojok.

Selain wawancara dengan para pelanggan penulis juga sempat wawancara dengan Ka. UPT-PKB Kota Padang Bapak Andre Suanto Tasar, beliau mengatakan:

Ya beginilah kondisi gedung yang kami miliki setelah gempa 2009, ada kerusakan dibagian dinding-dinding gedung, jaringan drainase yang ada di gedung ini juga rusak. Kemarin itu kami sudah memasukan laporan keatas agar bisa memperbaiki gedung, drainase, dan ruang tunggu. Kemaren banyak yang komplek kalau ruang tunggu masih kurang memadai, kami pun menyadari kekurangan itu. Kami masih dalam tahap menunggu tindak lanjut dari laporan ini.

Berdasarkan kenyataan yang terjadi dilapangan tentang kualitas pelayanan publik di UPT-PKB Kota Padang ternyata masih belum berkualitas. Hal ini berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan yang melakukan uji berkala kendaraan bermotor.

Oleh karena itu penulis tertarik melakukan penelitian tentang: ***“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Uji Berkala Kendaraan Bermotor di UPT-PKB Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Padang”***.

B. Identifikasi Masalah

Dari latar belakang masalah diatas maka terdapat beberapa masalah yang diindikasikan sebagai berikut:

1. Tidak tersedianya tempat parkir yang cukup di UPT-PKB tersebut sehingga bisa mengganggu aktivitas pengendara yang lain disekitar lokasi.
2. Adanya indikasi petugas bersikap kurang baik kepada pelanggan.
3. Sarana dan prasarana yang disediakan masih belum lengkap.

C. Batasan Masalah

Pembatasan masalah dilakukan guna memberikan arahan pada apa yang diteliti, sehingga maksud dan tujuan penelitian tercapai serta tidak menyimpang dari fokus penelitian. Maka penulis membatasi penelitian ini pada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada uji berkala kendaraan bermotor di UPT-PKB Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Padang.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, sebagai rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimanakah kualitas pelayanan uji berkala kendaraan bermotor di UPT-PKB Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Padang?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap uji berkala kendaraan bermotor di UPT-PKB Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Padang?
3. Apakah terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan di UPT-PKB Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Padang?

E. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara yang berkemungkinan benar dan juga berkemungkinan salah. Dalam penelitian ini penulis mengajukan hipotesis sebagai berikut: *Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelaynan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Uji Berkala Kendaraan Bermotor di UPT-PKB Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Padang.*

F. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin diperoleh pada penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pada uji berkala kendaraan bermotor di UPT-PKB Dinas Perhubungan Komunikasi Dan Informatika Kota Padang.

2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan uji berkala kendaraan bermotor di UPT-PKB Dinas Perhubungan Komunikasi Dan Informatika Kota Padang.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada uji berkala kendaraan bermotor Di UPT-PKB Dinas Perhubungan Komunikasi Dan Informatika Kota Padang.

G. Manfaat Penelitian

Penulis berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat pada berbagai pihak, khususnya sebagai berikut:

1. Secara teoritis

Secara teoritis manfaat dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi dalam memperkaya khasanah ilmu pengetahuan, khususnya untuk pengembangan ilmu pelayanan publik.
2. Secara praktis
 - a. Bagi UPT-PKB Dinas Perhubungan Komunikasi Dan Informatika, sebagai bahan masukan untuk dan pelayanan publik dan memberikan pelayanan yang berkualitas pada masa yang akan datang.
 - b. Bagi para pemangku kepentingan sebagai bahan acuan dalam menunjang kebijakan pemerintahan dalam pelayanan publik.
 - c. Sebagai bahan pembanding untuk penelitian berikutnya.