

TUGAS AKHIR/KKW

**PENINGKATAN PELAYANAN ADMINISTRASI
SEKSI PENGELOLA SARANA TRANSPORTASI
DINAS PERHUBUNGAN KOTA SEMARANG**



Oleh:

DIAN DWI LESTARI

NOTAR:16.III.0340

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III PKB
POLITEKNIK KESELAMATAN TRANSPORTASI JALAN TAGAL**

TEGAL, AGUSTUS 2019

KERTAS KERJA WAJIB

**PENINGKATAN PELAYANAN ADMINISTRASI
SEKSI PENGELOLA SARANA TRANSPORTASI
DINAS PERHUBUNGAN KOTA SEMARANG**

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Memeroleh Gelar Ahli Madya (A.Md)
Program Studi Diploma 3 Pengujian Kendaraan Bermotor



Oleh:

DIAN DWI LESTARI

NOTAR:16.III.0340

**PROGRAM STUDI DIPLOMA 3 PKB
POLITEKNIK KESELAMATAN TRANSPORTASI JALAN TAGAL
TEGAL, AGUSTUS 2019**

HALAMAN PENEGASAN

Tugas Akhir/KKW ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : DIAN DWI LESTARI

Notar : 16.III.0340

Tegal, Agustus 2019

DIAN DWI LESTARI

KERTAS KERJA WAJIB

**PENINGKATAN PELAYANAN ADMINISTRASI SEKSI
PENGELOLA SARANA TRANSPORTASI DINAS
PERHUBUNGAN KOTA SEMARANG**

Disusun oleh :

DIAN DWI LESTARI

16.IIL0340

Telah disetujui oleh :

Tanggal : **02.09.2019**

Pembimbing 1



Bambang Istivanto, S.Si, T., M.T.

NIP.19730701 199602 1 002

Pembimbing 2



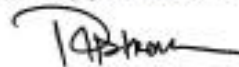
Sihar Ambarita, SH.

NIP. 19850516 200903 1 006

Mengetahui :

Ketua Program Studi

Diploma III Pengujian Kendaraan Bermotor



(Pipit Rusmandani, S.ST., M.T)

NIP. 19850605 200812 2 002


HALAMAN PENGESAHAN
KERTAS KERJA WAJIB
PENINGKATAN PELAYANAN ADMINISTRASI SEKSI
PENGELOLA SARANA TRANSPORTASI DINAS
PERHUBUNGAN KOTA SEMARANG

Oleh :
DIAN DWI LESTARI
Notar: 16.III.0340

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Pada tanggal...

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing 1


Bambang Istiyanto, S.Si.T., M.T.
NIP.19730701 199602 1 002


Pembimbing 2


Sihar Ambarita, SH.
NIP. 19850516 200903 1 006

Penguji 1


Svafek Jambri, M.Pd
NIP. 19680910 199403 1 004

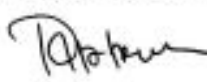
Penguji 2


Agus Sasmito, ATD., M.T
NIP. 19600828 198403 1 005

Penguji 3


Sutardjo, S.H., M.H
NIP. 19590921 198001 1 001

Ketua Program Studi
Diploma III Pengujian Kendaraan Bermotor


Pipit Rusmandani, S.ST., M.T
NIP. 19850605 200812 2 002

v

v

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KKW UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan, Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : DIAN DWI LESTARI

Notar : 16.III.0340

Program Studi : DIPLOMA III PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR

Jenis Karya : KERTAS KERJA WAJIB

demikian demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*None-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

PENINGKATAN PELAYANAN ADMINISTRASI SEKSI PENGELOLA SARANA TRANSPORTASI DINAS PERHUBUNGAN KOTA SEMARANG

berserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti/Noneksklusif ini Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan memublikasikan KKW saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Tegal

Pada tanggal : 29 Juli 2019

Yang menyatakan,

Dian Dwi Lestari

Notar : 16.III.0340

KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan ke hadirat Allah SWT, karena atas berkat nikmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan Kertas Kerja Wajib yang berjudul *“Peningkatan Pelayanan Administrasi Seksi Pengelola Sarana Transportasi Dinas Perhubungan Kota Semarang”*. Sholawat serta salam semoga tetap tercurah limpahkan kepada Nabi besar Muhammad SAW.

Penulisan Kertas Kerja Wajib ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya (AM.d) pada program studi Diploma III Pengujian Kendaraan Bermotor Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan, serta merupakan hasil penerapan ilmu yang didapat selama mengikuti pendidikan serta perwujudan dan realisasi dari pelaksanaan Praktek Kerja Profesi yang di laksanakan di Seksi Pengelola Sarana Transportasi Dinas Perhubungan Kota Semarang.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas dukungan dan bantuan dari berbagai pihak yang telah diberikan kepada penulis selama menyusun Kertas Kerja Wajib, terutama kepada yang terhormat:

1. Direktur Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan, Syafek Jamhari, M.Pd.;
2. Ketua Jurusan Program Studi Diploma III Pengujian Kendaraan Bermotor, Pipit Rusmandani, M.T.;
3. Dosen Pembimbing I, Bambang Istiyanto, S.Si.T.,M.T.;
4. Dosen Pembimbing II, Sihar Ambarita, SH.;
5. Seluruh Dosen dan Karyawan / Karyawati Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan Tegal.;
6. Kepala Dinas Perhubungan Kota Semarang, Drs. Mukhamad Khadik, M.Si.;
7. Kepala Bidang LLAJ Dinas Perhubungan Kota Semarang, Topo Mulyono, SE.;
8. Seluruh Staff Dinas Perhubungan Kota Semarang.;

9. Orang tua dan keluarga yang telah mendukung dan memberikan motivasi serta do'a kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir/KKW dengan baik.;
10. Kakak-kakak alumni Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan (PKTJ) yang telah memberikan banyak ilmu dan bimbingan serta ilmunya.;
11. Rekan-rekan taruna/i Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan (PKTJ) yang telah memberi semangat.;
- dan
12. Adik-adik taruna/i Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan (PKTJ) Tegal.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan Kertas Kerja Wajib ini jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis berharap adanya kritik serta saran yang bersifat membangun demi perbaikan penulisan Kertas Kerja Wajib selanjutnya. Akhir kata, semoga Kertas Kerja Wajib ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membutuhkannya.

Tegal, Juli 2019

Yang Menyatakan,

Dian Dwi Lestari
Notar: 16.III.0340

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN KULIT MUKA	
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENEGASAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
INTISARI	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian.....	3
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	5
A. Penelitian Relevan	5
B. Penjelasan teori masing-masing variabel	9
1. Pelayanan.....	9
2. Pelayanan Publik	9
3. Optimalisasi	12
4. Administrasi	12
5. Pengujian Kendaraan Bermotor	13
C. Landasan Teori	14
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	27
A. Jenis Penelitian	27
B. Lokasi Penelitian	27
C. Jalannya Penelitian	28
D. Pengumpulan Data	30
E. Pengolahan Data	32
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	34
A. Deskripsi Data	34
1. Struktur Organisasi	34
2. Sumber Daya Manusia	40
3. Jumlah Kendaraan yang Diuji	43
4. Daftar Sarana Seksi Pengelola Sarana Transportasi Dinas Perhubungan Kota Semarang	46
5. Daftar Prasarana Seksi Pengelola Sarana Transportasi Dinas Perhubungan Kota Semarang	52

6. Gedung Administrasi	54
7. Waktu Pelayanan	55
B. Hasil dan Pembahasan	58
1. Proses Pelaksanaan Administrasi di Seksi Pengelola Sarana Transportasi Dinas Perhubungan Kota Semarang	58
2. Faktor yang mempengaruhi sistem tidak berjalan secara optimal	80
3. Rekomendasi untuk meningkatkan pelayanan administrasi	89
BAB V. PENUTUP	98
A. Kesimpulan	98
B. Saran	99
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel IV.1. Daftar Pegawai Seksi Pengelola Sarana Transportasi Jalan Dinas Perhubungan Kota Semarang	40
Tabel IV.2. Jumlah Kendaraan Yang Melakukan Uji Tahun 2016.....	44
Tabel IV.3. Jumlah Kendaraan Yang Melakukan Uji Tahun 2017.....	44
Tabel IV.4. Jumlah Kendaraan Yang Melakukan Uji Tahun 2018.....	45
Tabel IV.5. Peralatan Mekanis Pengujian Kendaran Bermotor Kota Semarang.....	46
Tabel IV.6. Peralatan Bantu Uji Mekanis	50
Tabel IV.7. Peralatan Alat Pelindung Diri Seksi Pengelola Sarana Transportasi Dinas Perhubungan Kota Semarang.....	51
Tabel IV.8. Peralatan Administrasi di Seksi Pengelola Sarana Transportasi Dinas Perhubungan Kota Semarang.....	51
Tabel IV.9. Peralatan Pendukung di Seksi Pengelola Sarana Transportasi Dinas Perhubungan Kota Semarang.....	52
Tabel IV.10. Fasilitas Seksi Pengelola Sarana Transportasi Dinas Perhubungan Kota Semarang	53
Tabel IV.11. Tabel SOP administrasi Pengujian Kendaraan Bermotor melalui jalur loket	55
Tabel IV.12. Tabel SOP administrasi Pengujian Kendaran Bermotor melalui jalur <i>drive thru</i>	56
Tabel IV.13. Syarat Pendaftaran Uji Kendaraan Bermotor	62
Tabel IV.14. Tarif Retribusi Pengujian Kendaraan Bermotor	64
Tabel IV.15. Jumlah kendaraan drive thru bulan November 2018	71
Tabel IV.16. Jumlah kendaraan drive thru bulan Desember 2018.....	72
Tabel IV.17. Jumlah kendaraan drive thru bulan Januari 2019	73
Tabel IV.18. Tabel Survey Waktu Pada Loket 3 atau Pertelaan Kondisi Nyata	81
Tabel IV.19. Tabel Survey Waktu Pada Pembuatan Kartu Induk Kondisi Nyata	81
Tabel IV.20. Tabel Survey Waktu Pada Loket 1 atau penginputan data Kondisi Nyata	82
Tabel IV.21. Tabel Survey Waktu Pada Loket 2 atau Retribusi Kondisi Nyata	82
Tabel IV.22. Tabel Survey Waktu Pada Penyetakan Buku Uji Kondisi Nyata	82
Tabel IV.23. Tabel Survey Waktu Pada Tanda Tangan Hasil Uji Kondisi Nyata	83
Tabel IV.24. Tabel Survey Waktu Pada loket 2 atau Pertelaan Kondisi Rencana	91
Tabel IV.25. Tabel Survey Waktu Pada Loket 3 atau Retribusi Kondisi Rencana	92

Tabel IV.26.	Tabel Survey Waktu Pada Pembuatan Kartu Induk	
	Kondisi Rencana	92
Tabel IV.27.	Tabel Survey Waktu Pada Input Data	
	Kondisi Rencana	93
Tabel IV.28.	Tabel Survey Waktu Pada Penyetakan Buku Uji	
	Kondisi Rencana	93
Tabel IV.29.	Tabel Survey Waktu Pada Tanda Tangan Hasil Uji	
	Kondisi Rencana	93

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar III.1 Peta Wilayah Dinas Perhubungan Kota Semarang	27
Gambar III.2 Bagan Alir	28
Gambar IV.1 Struktur Organisasi	35
Gambar IV.2 Bagan Susunan Organisasi	36
Gambar IV.3 Gedung Administrasi	54
Gambar IV.4 Alur Proses Administrasi melalui loket	60
Gambar IV.5 Proses Pembuatan LHP	63
Gambar IV.6 Pengesahan hasil uji yang masih manual	66
Gambar IV.7 Alur Proses Administrasi melalui loket	67
Gambar IV.8 Alur Proses Administrasi melalui loket	69
Gambar IV.9 Alur Proses Administrasi melalui <i>drive thru</i>	74
Gambar IV.10 Pendaftaran Locket <i>Drive Thru</i>	75
Gambar IV.11 Tanda Bukti Pembayaran	76
Gambar IV.12 Papan Informasi Jalur <i>Drive Thru</i>	76
Gambar IV.13 Tablet yang digunakan penguji	77
Gambar IV.14 Locket Pengambilan Hasil Uji <i>Drive Thru</i>	78
Gambar IV.15 Cetak Buku Uji	79
Gambar IV.16 Cetak Stiker Tanda Sampung	79
Gambar IV.17 Pengetokan Plat Uji	80
Gambar IV.18 Kartu Induk mobil barang	86
Gambar IV.19 Penggolongan Penyimpanan Kartu Induk	87
Gambar IV.20 Alur Proses Administrasi Kondisi Rencana	90
Gambar IV.21 Diagram Perbandingan Sebelum Perubahan dan Eksperimen	95
Gambar IV.22 Lembar Hasil Pemeriksaan Dengan Penulisan Manual	96
Gambar IV.23 Lembar Hasil Pemeriksaan menggunakan <i>computerize</i>	

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Form Wawancara
Lampiran 2	SOP Administrasi Pengujian Kendaraan Bermotor
Lampiran 3	SOP Sistem <i>Drive Thru</i>
Lampiran 4	SOP Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor
Lampiran 5	Formulir Numpang Uji
Lampiran 6	Dokumentasi

INTISARI

Salah satu tujuan Pengujian Kendaraan Bermotor yaitu memberikan pelayanan umum kepada masyarakat, karena pelayanan publik merupakan fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Di dalam pengujian diperlukan sistem pelayanan yang optimal, karena dengan pelayanan yang cepat dan tepat akan berpengaruh baik terhadap mutu pelayanan.

Seksi Pengelola Sarana Transportasi Dinas Perhubungan Kota Semarang merupakan salah satu instansi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam pengujian kendaraan bermotor. Sistem administrasi dan proses pelaporan yang belum optimal mempengaruhi proses pelayanan administrasi pengujian kendaraan bermotor.

Metode yang digunakan dalam penelitian optimalisasi sistem administrasi pengujian kendaraan bermotor untuk meningkatkan pelayanan pengujian kendaraan bermotor guna mengetahui sistem yang sedang berjalan adalah menggunakan metode observasi, dokumentasi dan wawancara.

Berdasarkan hasil analisis permasalahan yang diperoleh, penulis merekomendasikan perubahan alur proses administrasi untuk uji kendaraan baru, rubah bentuk dan mutasi masuk, pembagian tugas pada masing-masing petugas administrasi yang jelas, penulisan lembar hasil pemeriksaan menggunakan dot matrix, pembagian warna dalam kartu induk sesuai dengan jenis kendaraan dan penataan penggolongan penyimpanan kartu induk menggunakan sistem kearsipan tanggal atau waktu sehingga dapat membatu instansi terkait dalam kegiatan administrasi dan meningkatkan pelayanan administrasi pengujian kendaraan bermotor.

Kata Kunci : Sistem Administrasi, Pengujian Kendaraan Bermotor

ABSTRACT

One of the objectives of motor vehicle testing is to provide public services to the public, because public service is a function of the state apparatus as a public servant. In testing needed an optimal service system, because with a fast and appropriate service will affect both the quality of service.

Transportation Services Section of Transportation Departement in the City of Semarang is one of the agencies that provide services to the community in the testing of motor vehicles. System administration and reporting process that is not optimal influence the process of the administration services of vehicleinspection.

The method used in the study administrative system optimalization testing of inspection vehicles to improve service testing of vehicles inspection in order to know the current system is using the method of observation, documentation and interviews.

Based on the results obtained by analysis of the issue, the authors recommend changes in the administrative process flow for a new vehicle test, change shape and incoming mutations, the division of duties of each officer are clear administrative, writing the result sheet using dot matrix, color distribution in the mastercard according to the type of vehicle and structuring the classification of the mastercard storage using the date and time filing system that can be petrified agencies involved in the administration and improve administrative services testing of motor vehicles.

Keywords: SystemOf Administration, Vehicle Inspection