

KERTAS KERJA WAJIB

**ANALISIS MANAJEMEN WAKTU PELAYANAN
PENGUJIAN BERKALA DI SEKSI PENGUJIAN SARANA
TANDES DINAS PERHUBUNGAN KOTA SURABAYA**



Disusun oleh :

RYAN PRADANA PUTRA SUGIHARTO

17.III.0476

**PROGRAM STUDI D3 PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR
POLITEKNIK KESELAMATAN TRANSPORTASI JALAN
TEGAL
2020**

KERTAS KERJA WAJIB

ANALISIS MANAJEMEN WAKTU PELAYANAN PENGUJIAN BERKALA DI SEKSI PENGUJIAN SARANA TANDES DINAS PERHUBUNGAN KOTA SURABAYA

Ditujukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Memperoleh Gelar Ahli Madya (A.Md) Pengujian Kendaraan Bermotor



Disusun oleh :

RYAN PRADANA PUTRA SUGIHARTO

17.III.0476

**PROGRAM STUDI D3 PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR
POLITEKNIK KESELAMATAN TRANSPORTASI JALAN
TEGAL
2020**

HALAMAN PERSETUJUAN
ANALISIS MANAJEMEN WAKTU PELAYANAN PENGUJIAN BERKALA DI
SEKSI PENGUJIAN SARANA TANDES DINAS PERHUBUNGAN KOTA
SURABAYA

ANALYSIS OF PERIODIC TESTING TIME MANAGEMENT AT
TANDES VEHICLE INSPECTION UNIT IN DEPARTMENT OF TRANSPORTATION
SURABAYA CITY

Disusun oleh :
RYAN PRADANA PUTRA SUGIHARTO
17.III.0476

Telah disetujui oleh :

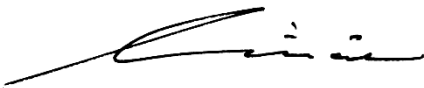
Pembimbing 1



M. CHISJOIEL, ST., M.PSDM
NIP. 19651127 198503 1 005

Tanggal

Pembimbing 2



FARIS HUMAMI, S.Pd., M.Eng
NIP. 19901110 201902 1 002

Tanggal

HALAMAN PENGESAHAN
ANALISIS MANAJEMEN WAKTU PELAYANAN PENGUJIAN BERKALA DI
SEKSI PENGUJIAN SARANA TANDES DINAS PERHUBUNGAN KOTA
SURABAYA

ANALYSIS OF PERIODIC TESTING TIME MANAGEMENT AT
TANDES VEHICLE INSPECTION UNIT IN DEPARTMENT OF TRANSPORTATION
SURABAYA CITY

Disusun oleh :
RYAN PRADANA PUTRA SUGIHARTO
17.III.0476

Telah dipertahankan di depan Tim penguji

Pada tanggal 31 Agustus 2020

Ketua Sidang

FARIS HUMAMI, S.Pd., M.Eng
NIP. 19901110 201902 1 002

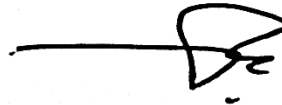
Tanda tangan



Penguji 1

Dr. Saroso, SE., M.M

Tanda tangan



Penguji 2

Reza Yoga Anindita, S.Si., M.Si
NIP. 19851128 201902 1 002

Tanda tangan



Mengetahui,
Ketua program studi
Diploma III Pengujian Kendaraan bermotor



Pipit Rusmandani, S.ST, MT
NIP.198506052008122002

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ryan Pradana Putra Sugiharto
Notar : 17.III.0476
Program Studi : D.III Pengujian Kendaraan Bermotor

menyatakan bahwa Proposal Kertas Kerja Wajib/Tugas Akhir dengan judul "ANALISIS MANAJEMEN WAKTU PELAYANAN PENGUJIAN BERKALA DI SEKSI PENGUJIAN SARANA TANDES DINAS PERHUBUNGAN KOTA SURABAYA" ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam laporan ini dan disebutkan sumbernya secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dengan demikian saya menyatakan bahwa proposal KKW/Tugas Akhir ini bebas dari unsur-unsur plagiasi dan apabila KKW/Tugas Akhir ini di kemudian hari terbukti merupakan plagiasi dari hasil karya penulis lain dan/atau dengan sengaja mengajukan karya atau pendapat yang merupakan hasil karya penulis lain, maka penulis bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum yang berlaku.

Tegal, 31 Februari 2020

Yang menyatakan

Ryan Pradana Putra Sugiharto

HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala perjuangan saya hingga titik ini saya persembahkan pada kedua orang paling berharga dalam hidup saya. Hingga menjadi begitu mudah dan lancar ketika kita memiliki orang tua yang lebih memahami kita daripada diri kita sendiri. Terima kasih telah menjadi orang tua yang sempurna.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat, taufik serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyusun Kertas Kerja Wajib (KKW) yang berjudul "ANALISIS MANAJEMEN WAKTU PELAYANAN PENGUJIAN BERKALA DI SEKSI PENGUJIAN SARANA TANDES DINAS PERHUBUNGAN KOTA SURABAYA" dapat diselesaikan dengan lancar dan tanpa halangan apapun. Penyusunan Kertas Kerja Wajib ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Ahli Madya (A.md) pada Program Studi Diploma III Jurusan Pengujian Kendaraan Bermotor di Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan (PKTJ), dimana proses penyusunan Kertas Kerja Wajib ini melalui hasil pengamatan dan keikutsertaan secara aktif dalam kegiatan pengujian kendaraan bermotor selama 3 (tiga) bulan di Seksi Pengujian Sarana Tandes Dinas Perhubungan Kota Surabaya.

Dalam penulisan proposal ini, kami ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang kami tujukan kepada :

1. Ibu Dr. Siti Maimunah, S.Si., M.S.E., M.A, selaku Direktur Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan yang telah memberikan izin atas pelaksanaan kegiatan penyusunan Kertas Kerja Wajib.
2. Ibu Pipit Rusmandani, S.ST, MT, selaku Kepala Program Studi Diploma III Pengujian Kendaraan Bermotor yang telah mendukung kegiatan penyusunan Kertas Kerja Wajib.
3. Bapak Mohammad Chisjqi, ST., M.PSDM, selaku dosen pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan dan pendampingan baik selama kegiatan penyusunan Kertas Kerja Wajib ini.
4. Bapak Faris Humami, S,Pd., M.Eng, selaku dosen pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan dan pendampingan baik selama kegiatan penyusunan Kertas Kerja Wajib ini.
5. Para dosen Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan yang telah memberikan ilmu, bimbingan dan pendampingan dengan baik selama kegiatan perkuliahan di Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan (PKTJ) Tegal.
6. Bapak Abdul Manab, SH, selaku Kepala Seksi Pengujian Sarana Tandes Dinas Perhubungan Kota Surabaya yang telah memberikan izin atas pengambilan data observasi.

7. Bapak Trianto, A.Ma. PKB., ST selaku Kepala Unit Seksi Pengujian Sarana Tandes Dinas Perhubungan Kota Surabaya yang telah memberikan izin serta bimbingan atas pengambilan data observasi dan penyusunan Kertas Kerja Wajib.
8. Seksi Pengujian Sarana Tandes Tandes Dinas Perhubungan Kota Surabaya yang telah bersedia menjadi tempat pelaksanaan PKP.
9. Kedua orang tua yang telah senantiasa memberikan doa serta dukungan tanpa henti kepada anaknya sehingga mendapatkan pendidikan yang terbaik hingga saat ini.
10. Seluruh kakak – kakak, rekan rekan, serta adik - adik dan pihak lainnya yang tentunya tidak dapat kami sebut satu per satu yang turut serta mendukung kami dan memberikan motivasi serta dukungan kepada kami.

Selanjutnya, kami menyadari bahwa penyusunan Kertas Kerja Wajib ini masih terdapat banyak kekurangan, oleh karena itu kami mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk memperbaiki laporan ini.

Kami berharap laporan yang dibuat ini dapat bermanfaat bagi penulis maupun pembaca pada umumnya

Tegal, 31 Februari 2020

Ryan Pradana Putra Sugiharto
Notar 17.III.0476

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Rumusan Masalah	3
I.3 Batasan Masalah	3
I.4 Tujuan Penelitian	4
I.5 Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
II.1 Penelitian Relevan	6
II.2 Manajemen Waktu	8
II.3 Pelayanan Publik	11
II.4 Administrasi	14
II.5 Efektifitas	16

II.6 Efisiensi	18
II.7 Penyelenggaraan Pengujian Kendaraan Bermotor	19
BAB III METODE PENELITIAN	21
III.1 Tempat dan Waktu Penelitian	21
III.2 Jenis Penelitian	21
III.3 Prosedur Pengambilan dan Pengumpulan Data	22
III.4 Diagram Alir Penelitian	24
III.5 Metode Pengolahan Data	26
III.6 Instrumen Penelitian	26
III.7 Populasi dan Sampel	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	29
IV.1 Hasil Penelitian	29
IV.1.1 Kondisi Objek Penelitian.....	29
IV.1.2 Struktur Organisasi.....	32
IV.1.3 Sarana Prasarana dan Sumber Daya Manusia.....	32
IV.1.4 Waktu Pelayanan Pengujian Berkala.....	46
IV.1.5 Mekanisme Pendaftaran Administrasi Pengujian Berkala	52
IV.1.6 Data Jumlah Kendaraan Bermotor Wajib Uji.....	55
IV.1.7 Perhitungan Beban Kerja.....	56
IV.1.8 Perhitungan Kebutuhan Pegawai.....	78
IV.1.9 Perhitungan Pengoptimalisasi Proses Pelayanan	80
IV.1.10 Rancangan Manajemen Waktu Pelayanan Pengujian	81
IV.2 Pembahasan	84
IV.2.1 Pelaksanaan Peningkatan Manajemen Waktu Pelayanan.	84
IV.2.2 Evaluasi Hasil Rancangan.....	89
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	95
V.1 Kesimpulan	95

V.2 Saran	95
DAFTAR PUSTAKA.....	97
LAMPIRAN	99

DAFTAR TABEL

Tabel III.1 Wawancara dengan 3 aspek.....	27
Tabel IV.1 Kondisi Alat Uji Line A Seksi Pengujian Sarana Tandes	35
Tabel IV.2 Kondisi Alat Uji Line B Seksi Pengujian Sarana Tandes.....	39
Tabel IV.3 Jumlah Tenaga Penguji Seksi Pengujian Sarana Tandes.....	42
Tabel IV.4 Kompetensi Tenaga Penguji Seksi Pengujian Sarana Tandes.....	43
Tabel IV.5 Jadwal Pelayanan Seksi Pengujian Sarana Tandes.....	46
Tabel IV.6 Pembatasan Waktu Pendaftaran dan Pengujian	48
Tabel IV.7 KBWU Minggu Pertama Bulan Februari 2020).....	55
Tabel IV. 8 KBWU Minggu Kedua Bulan Februari 2020.....	56
Tabel IV. 9. Jam Kerja Seksi Pengujian Sarana Tandes.....	57
Tabel IV. 10. Rincian Perhitungan Beban Kerja Penguji Tingkat 2	59
Tabel IV. 11. Rincian Perhitungan Beban Kerja Penguji Tingkat 4	62
Tabel IV. 12. Rincian Perhitungan Beban Kerja Penguji Tingkat 4	65
Tabel IV. 13. Rincian Perhitungan Beban Kerja Penguji tingkat 5	69
Tabel IV.14 Perhitungan Kebutuhan Penguji	78
Tabel IV.15 Perhitungan Kebutuhan Penguji Jabatan Fungsional.....	79
Tabel IV.16 Saran Narasumber	82
Tabel IV.17 Jumlah KBWU sesudah rancangan database	87
Tabel IV.18 Hasil Perolehan Skor Wawancara	91
Tabel IV.19 Keterangan Hasil Perolehan Skor	92

DAFTAR GAMBAR

Gambar III.1 Seksi Pengujian Sarana Tandes Kota Surabaya	21
Gambar III.2 Menunjukkan Diagram Alir Penelitian.	24
Gambar IV.1 Antrian Kendaraan Pada Area Parkir Pengujian	29
Gambar IV.2 Antrian Kendaraan yang masuk area Pengujian	31
Gambar IV.3 Struktur Organisasi Seksi Pengujian Sarana Tandes	32
Gambar IV.4 Pengujian Kendaraan Bermotor Tandes.....	32
Gambar IV.5 Loker Pendaftaran	33
Gambar IV.6 Loker Pembayaran Retribusi	33
Gambar IV.7 Stiker Kalibrasi Alat Uji Lampu.....	34
Gambar IV.8 Mekanisme Pendaftaran Pengujian Kendaraan Bermotor	53
Gambar IV.9 Mekanisme Pendaftaran Pengujian Kendaraan Bermotor	54
Gambar IV.10 Antrian Kendaraan Yang Terjadi Di Area Pengujia	85
Gambar IV.11 Tidak Adanya Antrian Kendaraan Yang Terjadi	85
Gambar IV.12 Tidak Adanya Antrian Kendaraan Pada Lajur Uji	86
Gambar IV.13 Nomor Antrian Sementara Pengujian Berkala.....	88
Gambar IV.14 Nomor Antrian Tetap Pengujian Berkala.....	88
Gambar IV.15 Pemberian Nomor Antrian Sementara.....	89
Gambar IV.16 Grafik Jumlah KBWU Bulan Februari	93
Gambar IV.17 Data KBWU Bulan Februari Sampai Maret.....	94

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Formulir Wawancara	99
Lampiran 2 Formulir Wawancara FGD	100
Lampiran 3 Hasil Wawancara	101
Lampiran 4 Hasil KBWU Bulan Februari Sampai Maret 2020	105
Lampiran 5 Dokumentasi.....	106
Lampiran 6 Lembar Asistensi	108

ABSTRAK

Sebagai salah satu instansi pemerintahan unit pelaksana teknis penyelenggara pelayanan publik, Kantor/Balai Pengujian Kendaraan Bermotor dituntut untuk dapat memberikan pelayanan publik dengan sebaik-baiknya bagi masyarakat. Untuk mengetahui berapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pengujian kendaraan bermotor roda empat dan/atau lebih pada Kantor/Balai Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Surabaya, perlu dilakukan peningkatan manajemen waktu pelayanan pengujian berkala kendaraan bermotor.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan hasil dapat mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat serta mengetahui aspek-aspek yang kurang optimal dalam pelayanan tersebut. Hasil dari skor wawancara dari pengolahan data hasil skor wawancara menunjukkan nilai sebesar 77,5% yang termasuk dalam kategori Cukup.

Namun masih ada beberapa aspek yang mendapatkan nilai terendah dan harus ditingkatkan kembali guna mencapai kualitas pelayanan yang maksimal, antara lain yaitu aspek efisiensi waktu dengan nilai 21%, aspek efektifitas dengan nilai 50% dan aspek manajemen pelayanan dengan nilai 35%.

Kata Kunci : Manajemen Waktu Pengujian Kendaraan Bermotor, Aspek Efisiensi Waktu, Aspek Efektifitas Sistem Kinerja, Aspek Pemahaman Sistem.

ABSTRACT

As one of the government agencies, the technical implementation unit for public service providers, the Office / Center for Vehicle Inspection is required to be able to provide the best public services for the community. To find out how much the level of community satisfaction with testing services for four-wheeled motorized vehicles and / or more at the Surabaya City Office / Center for Vehicle Inspection, it is necessary to improve the time management for periodic testing services for Vehicle Inspection.

In this study, the authors used a quantitative descriptive method with the results being able to determine the level of community satisfaction with the services that have been provided to the community and to find out the less than optimal aspects of the service.

The results of the interview score from data processing, the result of the interview score shows a value of 77.5% which is included in the Enough category. However, there are still several aspects that get the lowest score and must be improved again in order to achieve maximum service quality, including the time efficiency aspect with a value of 21%, the effectiveness aspect with a value of 50% and the aspect of service management with a value of 35%.

Keywords : Vehicle Inspection, Vehicle Inspection Time Management, Time Efficiency Aspects, Performance System Effectiveness Aspects, System Understanding Aspects