

## **KERTAS KERJA WAJIB**

# **EVALUASI PELAYANAN SISTEM *DRIVE THRU* DI UNIT PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR**

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai gelar Ahli Madya  
Teknik pada Program Studi Diploma III Teknologi Otomotif



Disusun oleh:

**BELVALINA TERA MAIDA**

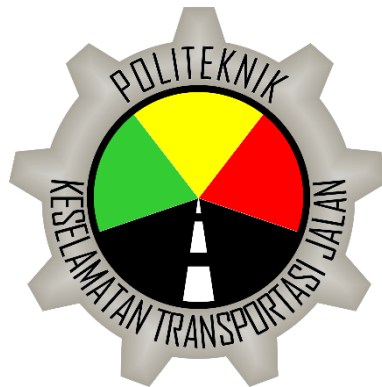
**21031006**

**PROGRAM STUDI D3 TEKNOLOGI OTOMOTIF  
POLITEKNIK KESELAMATAN TRANSPORTASI JALAN  
TEGAL  
2024**

## **KERTAS KERJA WAJIB**

# **EVALUASI PELAYANAN SISTEM *DRIVE THRU* DI UNIT PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR**

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai gelar Ahli Madya  
Teknik pada Program Studi Diploma III Teknologi Otomotif



Disusun oleh:

**BELVALINA TERA MAIDA**

**21031006**

**PROGRAM STUDI D3 TEKNOLOGI OTOMOTIF  
POLITEKNIK KESELAMATAN TRANSPORTASI JALAN  
TEGAL  
2024**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**EVALUASI PELAYANAN SISTEM *DRIVE THRU* DI UNIT PENGUJIAN  
KENDARAAN BERMOTOR**

*(EVALUATION OF DRIVE THRU SYSTEM SERVICES IN MOTOR VEHICLE  
TESTING UNITS)*

Disusun oleh:

**BELVALINA TERA MAIDA**

21031006

Telah disetujui oleh:

Pembimbing 1



**Anton Budihario, S.Si.T., M.T.**

**NIP. 19830504 2008121001**

Tanggal 8 Juli 2024

Pembimbing 2



**Aat Eska Fahmadi, S.Pd., M.Pd.**

**NIP. 198806272019021001**

Tanggal 5 Juli 2024

**HALAMAN PENGESAHAN**  
**EVALUASI PELAYANAN SISTEM *DRIVE THRU* DI UNIT PENGUJIAN**  
**KENDARAAN BERMOTOR**

*(EVALUATION OF DRIVE THRU SYSTEM SERVICES IN MOTORS VEHICLE TESTING UNITS)*

Disusun oleh:

Belvalina Tera Maida

21031006

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada tanggal 29 Juli 2024

Ketua Sidang

Tanda Tangan

**Muhammad Iman N. H., S.T., M.T.**

**NIP. 19930104 201902 1 002**

Penguji 1



Tanda Tangan

**Anton Budiharjo, S.SiT., M.T.**

**NIP. 19830504 200812 1 001**

Penguji 2



Tanda Tangan

**Riza Phahlevi Marwanto, S.T., M.T.**

**NIP. 19850716201902 1 001**



Mengetahui,

Ketua Program Studi

Diploma III Teknologi Otomotif



**Moch. Aziz Kurniawan, S.Pd., M.T.**

**NIP. 199210092019021002**

## HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Belvalina Tera Maida

Notar : 21031006

Program Studi : Diploma III Teknologi Otomotif

Menyatakan bahwa Laporan Kertas Kerja Wajib/Tugas Akhir dengan judul "EVALUASI PELAYANAN SISTEM *DRIVE THRU* DI UNIT PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR" adalah hasil karya saya sendiri. Semua sumber yang saya gunakan dalam penelitian ini telah saya sebutkan dengan jelas dan rinci dalam daftar Pustaka dan diidentifikasi dengan tepat dalam Laporan Kertas Kerja Wajib ini.

Saya menyatakan bahwa Laporan pernah diajukan sebagai karya yang sama untuk memperoleh gelar Ahli Madya dalam institusi manapun. Apabila terbukti bahwa kertas kerja wajib ini merupakan hasil karya pihak lain, saya bersedia mempertanggung jawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan.

Saya juga menyatakan bahwa semua data, hasil penelitian, dan temuan yang termuat dalam kertas kerja wajib ini adalah hasil karya dan kontribusi saya sendiri, kecuali jika diindikasikan sebaliknya dengan jelas. Saya tidak menggunakan pekerjaan atau kontribusi pihak lain tanpa persetujuan dan atribusi yang sesuai.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Tegal, 29 Juli 2024

Yang Menyatakan



Belvalina Tera Maida

## HALAMAN PERSEMBAHAN

# بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillahilahiribil alamin, puji Syukur kepada Allah SWT atas segala nikmat dan karunia-Mu. Atas segala kemudahan dan Rahmat-Nya, untuk dapat menyelesaikan karya ini. Solawat serta salam selalu tercurahkan kepada junjungan Nabi besar Muhammad SAW.

kupersembahkan sebuah karya ini untuk yang kucintai dan kusayangi, Ibu Endyah Setyaningsih dan Bapak Muchendar yang telah mencintai, mengasahi, membimbing dan mendidik saya dengan penuh ketulusan serta kasih sayang dari lahir. Terimakasih karena sudah memberikan motivasi kepada saya untuk terus bermimpi dan berkarya meraih cita-cita. Terimakasih atas jerih payah yang luar biasa sehingga saya bisa kuliah sampai detik ini. Terimakasih atas doa-doa yang telah dipanjatkan agar anaknya sukses.

Terimakasih untuk kedua adik saya Ardika Tera Yudisetia dan Bryan Tera Kiansyah yang telah menjadi penyemangat saya untuk kuat menjadi anak pertama. Terimakasih untuk seorang yang sudah menemani, membantu, dan menjadi tempat bertukar pikiran yaitu Aghisna Fadhil Khoiru Nadzir. Terimakasih untuk diri sendiri yang mampu bertahan hingga detik ini.

Terimakasih saya ucapkan untuk civitas akademika dan para pelatih untuk segala ilmu yang diberikan selama saya menempuh Pendidikan di Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan ini. Terimakasih untuk rekan-rekan Diploma III Teknologi Otomotif, Angkatan XXXII yang telah melewati suka dan duka di kampus tercinta. Terimakasih untuk rekan- rekan Angkatan XXXII, adik-adik Angkatan XXXIII dan XXXIV yang sudah membantu semoga selalu diberi kemudahan serta kesuksesan untuk meraih cita-cita.

## KATA PENGANTAR

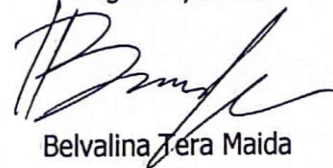
Segala puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT, yang telah memberikan rahmat, nikmat, serta petunjuk-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik dan tepat waktu. Dalam momentum penuh kerendahan hati, penulis ingin mengucapkan apresiasi yang mendalam atas dukungan dan bimbingan yang tak ternilai selama proses penyusunan tugas akhir dengan judul "EVALUASI PELAYANAN SISTEM *DRIVE THRU* DI UNIT PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR" ini. Penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah memberi dukungan selama proses penelitian dan penyusunan tugas akhir ini, terutama kepada:

1. Kedua Orang Tua saya yang telah membesarkan serta mendidik saya dengan penuh kasih sayang sampai saat ini.
2. Ibu Direktur Firga Ariani, S.E., M.M.Tr. selaku Direktur Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan.
3. Bapak Moch. Aziz Kurniawan, S.Pd., M.T. selaku Kepala Jurusan Teknologi Otomotif.
4. Bapak Anton Budiharjo, S.Si.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing I.
5. Bapak Aat Eska Fahmadi, S.Pd., M.Pd. selaku Dosen Pembimbing II.
6. Rekan-rekan taruna/taruni Angkatan 11 serta adik-adik tingkat I dan tingkat II Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini mungkin masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, penulis dengan rendah hati mengharapkan saran dan kritik konstruktif dari semua pihak yang bersedia memberikan masukan demi kesempurnaan laporan ini di masa yang akan datang. Terima kasih atas segala bantuan dan kesempatan berharga yang telah diberikan kepada kami.

Tegal, 29 Juli 2024

Yang menyatakan



Belvalina Tera Maida

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>INTISARI</b> .....	<b>x</b>
<b><i>ABSTRACT</i></b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
I.1. Latar Belakang .....	1
I.2. Rumusan Masalah .....	3
I.3. Batasan Masalah .....	3
I.4. Tujuan Penelitian.....	3
I.5. Manfaat Penelitian .....	3
I.6. Sistematika Penulisan .....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>5</b>
II.1 Penelitian Yang Relevan dan keterbaruan .....	5
II.2 Pengujian Kendaraan Bermotor .....	7
II.3 Pelayanan <i>Drive Thru</i> .....	14
II.4 Standar Operasional Prosedur .....	15
II.5 Pelayanan Publik .....	16
II.6 Evaluasi.....	18
II.7 Metode Deskriptif Kualitatif .....	20
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>21</b>



III.1 Lokasi Penelitian .....	21
III.2 Metode Pengumpulan Data .....	21
III.2.1 Data Primer .....	22
III.2.2 Data Sekunder.....	24
III.2.3 Populasi.....	24
III.2.4. Sampel .....	24
III.3. Bagan Diagram Alir .....	26
III.4. Alat dan Bahan .....	26
III.5 Teknik Analisis Data .....	30
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>32</b>
IV.1. Waktu Pelaksanaan Pelayanan Pengujian.....	32
IV.2. Kinerja Pelayanan.....	39
IV.3. Pembahasan .....	43
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>50</b>
V.1 Kesimpulan .....	50
V.2 Saran.....	50
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>52</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>55</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel II. 1	Penelitian Yang Relevan.....	5
Tabel III. 1.	Tabel Kuisisioner .....	23
Tabel III. 2.	Kriteria Interpretasi skala guttman.....	31
Tabel IV. 1.	Hasil Survei waktu pelayanan .....	32
Tabel IV. 2.	Tabel Kompetensi penguji Wiyung .....	39
Tabel IV. 3.	Kebutuhan Penguji di Lapangan .....	40
Tabel IV. 4.	Hasil Jawaban Responden.....	41
Tabel IV. 5.	Pelaksanaan Pelayanan <i>Drive thru</i> .....	44
Tabel IV. 6.	Pelaksanaan Pelayanan Manual .....	45
Tabel IV. 7.	Perbedaan waktu pelayanan manual dan <i>drive thru</i> .....	47

## DAFTAR GAMBAR

Gambar III.1.	UPTD PKB Wiyung Kota Surabaya.....	21
Gambar III.2.	UPTD PKB Wiyung Kota Surabaya ( <i>Google Maps</i> ).....	21
Gambar III.3.	Diagram Alir Penelitian .....	26
Gambar III.4.	Emisi gas buang.....	27
Gambar III.5.	Tingkat kebisingan suara .....	27
Gambar III.6.	Alat uji rem.....	28
Gambar III.7.	<i>Side slip tester</i> .....	28
Gambar III.8.	<i>Headlight tester</i> .....	29
Gambar III.9.	<i>Speedometer tester</i> .....	29
Gambar III.10.	<i>Tint tester</i> .....	30
Gambar III.11.	<i>Stopwatch</i> ( <a href="http://www.stopwatch&amp;tbm.com">www. stopwatch&amp;tbm.com</a> ).....	30
Gambar IV. 1.	Alur Pengujian <i>Drive Thru</i> .....	33
Gambar IV. 2.	Loket Pendaftaran .....	34
Gambar IV. 3.	Penyerahan antrean .....	35
Gambar IV. 4.	Pos <i>Drive Thru</i> .....	36
Gambar IV. 5.	Pemeriksaan Persyaratan Teknis.....	36
Gambar IV. 6.	Alur pemeriksaan persyaratan teknis.....	37
Gambar IV. 7.	Pengujian laik jalan .....	37
Gambar IV. 8.	Mencetak <i>smart card</i> dan <i>RFID</i> .....	38
Gambar IV. 9.	Pos Penyerahan Hasil Uji .....	38
Gambar IV. 10.	Presentase Jumlah KBWU .....	43
Gambar IV. 11.	Layout Pengujian Kendaraan Bermotor Wiyung.....	49

## **INTISARI**

Perkembangan inovasi sudah menyeluruh pada semua bidang seperti yang telah diterapkan pada pelayanan pengujian kendaraan bermotor yang menggunakan sistem *drive thru*. Sistem *drive thru* adalah salah satu bentuk dari modernisasi pelayanan yang diterapkan untuk memudahkan pelayanan bagi masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbandingan waktu pelayanan pengujian secara manual dan juga pelayanan dengan sistem *drive thru*, menganalisis kinerja pelayanan, dan evaluasi terhadap pelayanan *drive thru*.

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif, pendekatan penelitian yang mengutamakan pemahaman mendalam terhadap suatu fenomena atau konteks tertentu yang sifatnya aktual serta membantu memahami makna dari prespektif individu atau kelompok tertentu. Pengumpulan data dilakukan dengan teknis observasi, kuisisioner, dan dokumentasi. Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Wiyung merupakan Unit Pelaksana Teknis Uji Berkala yang berada di Kota Surabaya dengan jumlah kendaraan Wajib Uji sebanyak 54.052 kendaraan dibawah JBB  $\leq 3.500$  Kg pada tahun 2023.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa waktu pelayanan pengujian kendaraan bermotor dengan sistem *drive thru* dan manual memiliki perbedaan yang signifikan yaitu pada pelayanan *drive thru* membutuhkan waktu 17 menit pada setiap kendaraan dan 28 menit untuk pelayanan manual. Dari data kuisisioner yang dibagikan mendapat hasil kriteria penilaian sebesar 97% pada kinerja pelayanan yang ada di UPTD PKB Wiyung.

**Kata Kunci : Evaluasi, Pengujian Kendaraan Bermotor, *Drive thru***

## **ABSTRACT**

*The development of innovation has been comprehensive in all fields, such as what has been applied to motor vehicle testing services that use the drive thru system. The drive thru system is a form of service modernization that is implemented to facilitate services for the community. This research aims to determine the comparison of service times for manual testing and also service with a drive thru system, analyze service performance, and evaluate drive thru services.*

*The research approach used is a qualitative descriptive method, a research approach that prioritizes in-depth understanding of a particular phenomenon or context that is actual in nature and helps understand the meaning from the perspective of a particular individual or group. Data collection was carried out using technical observation, questionnaires and documentation. Wiyung Motor Vehicle Testing Service is a Periodic Test Technical Implementation Unit located in the City of Surabaya with a total of 54,052 vehicles required to be tested under JBB  $\leq 3,500$  Kg in 2023.*

*The research results show that the test service time for motorized vehicles with drive thru and manual systems has a significant difference, namely that drive thru service takes 17 minutes for each vehicle and 28 minutes for manual service. From the questionnaire data that was distributed, the assessment criteria results were 97% on the service performance at UPTD PKB Wiyung.*

**Keywords: Evaluation, Motor Vehicle Testing, Drive thru**