

**PELAKSANAAN PELAYANAN UJI KENDARAAN BERMOTOR  
BERBASIS E-KIR DALAM PERSPEKTIF *NEW PUBLIC SERVICE* (NPS)  
(Studi Di Dinas Perhubungan Kabupaten Pasuruan)**

**SKRIPSI**

DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI PERSYARATAN  
MEMPEROLEH GELAR SARJANA (S1)



**NURIL QOMARIYAH**  
**2016.69.08.0002**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS YUDHARTA PASURUAN**

**2020**

## TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

**Judul** : **PELAKSANAAN PELAYANAN UJI KENDARAAN  
BERMOTOR BERBASIS E-KIR DALAM  
PERSPEKTIF *NEW PUBLIC SERVICE* (NPS)  
(Studi Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Pasuruan)**

**Disusun Oleh** : **NURIL QOMARIYAH**

**NIM** : **2016.69.08.0002**

**Fakultas** : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**Jurusan** : **Ilmu Administrasi Publik**

**Konsentrasi** : **Manajemen Publik**

Telah diperiksa dan disetujui untuk dipertahankan  
di depan tim penguji  
Pasuruan, 29 Agustus 2020


Menyetujui,

Kaprodi,  
Ilmu Administrasi Publik



**(Agus Prianto, S.Sos., M.PA)**  
NIP. Y. 069.06.04.046

Pembimbing,



**(Dr. Khumaidi, S.PdI., M.Si)**  
NIP. Y. 060.98.03.030

## TANDA PENGESAHAN

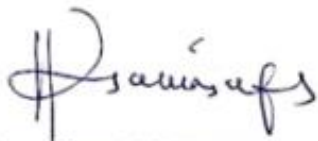
TELAH DIPERTAHANKAN DI DEPAN MAJELIS PENGUJI SKRIPSI,  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS  
YUDHARTA PASURUAN, PADA :

HARI : SABTU  
TANGGAL : 29 AGUSTUS 2020  
JAM : 13.00 WIB  
JUDUL : PELAKSANAAN PELAYANAN UJI KENDARAAN  
BERMOTOR BERBASIS E-KIR DALAM PERSPEKTIF  
*NEW PUBLIC SERVICE* (NPS)  
(Studi Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Pasuruan)

## DINYATAKAN LULUS

### MAJELIS PENGUJI

KETUA PENGUJI



(Dr. Rossa Ilma Silfiah, S.H., M.Hum)  
NIP. Y. 069.06.03.022

ANGGOTA PENGUJI



(A'an Warul Ulum, S.Pd., M.KP)  
NIP. Y. 069.17.09.001

MENGESAHKAN,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik



(Any Urwatul Wusko, S.Sos., M.AB)  
NIP. Y. 069.11.03.037

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nuril Qomariyah  
NIM : 201669080002  
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri ; bukan merupakan pengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Pasuruan, .....

Yang membuat pernyataan,

  
Nuril Qomariyah  
NIM. 201669080002

## CURICULUM VITAE



### Data Pribadi :

Nama : Nuril Qomariyah  
NIM : 201669080001  
Tempat, Tanggal Lahir : Pasuruan, 30 April 1997  
Alamat : Dsn. Donorejo RT.03 / RW.12 Ds. Martopuro  
Kec. Purwosari Kab. Pasuruan

### Pendidikan :

SD NEGERI MARTOPURO 1 : 2003 – 2009  
SMP NEGERI 1 PURWOSARI : 2009 – 2012  
SMK NEGERI 1 PURWOSARI : 2012 - 2015  
UNIVERSITAS YUDHARTA PASURUAN : 2016 – Sekarang

## **MOTTO**

“Selalu Ada Harapan Bagi Orang Yang Berdo’a  
Dan Selalu Ada Jalan Bagi Orang Yang Berusaha”

“Sesungguhnya Dunia Itu Adalah Perhiasan Dan Sebaik-Baik  
Perhiasan Dunia Adalah Wanita Solihah”  
(HR : MUSLIM)

“Tujuan Hidup Adalah Untuk Berilmu”

“Karunia Allah Yang Paling Lengkap Adalah Kehidupan Yang  
Didasarkan Pada Ilmu Pengetahuan”  
(Ali Bin Abi Thalib)

## **PERSEMBAHAN**

“Dengan Menyebut Nama Allah Yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang”

Kupersembahkan karya kecil dan sederhana ini kepada :

Kedua Orang Tuaku, Bapak Abd. Majid dan Ibu Nikmatin  
tercinta dan tersayang yang telah membesarkan, mendidik,  
bekerja keras demi membiayai pendidikanku, dan tiada  
henti-hentinya untuk berdoa dan berusaha demi  
keberhasilanku.

Suamiku, Mas Chandra Pranata tercinta yang terus  
memberikan motivasi-motivasi sebagai penyemangatku  
dan do'a serta dukungan hingga aku bisa menyelesaikan  
studiku.

Adikku, Audiyah Ulumi tersayang yang selalu  
membantuku dengan tulus.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberi rahmat, taufiq serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PELAKSANAAN PELAYANAN UJI KENDARAAN BERMOTOR BERBASIS E-KIR DALAM PERSPEKTIF *NEW PUBLIC SERVICE* (NPS) Studi Di Dinas Perhubungan Kabupaten Pasuruan”**. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka menyelesaikan tugas akhir. Selama penulisan skripsi ini, penulis banyakvmendapatkan bimbingan dan saran, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih yang tidak terhingga kepada:

1. Romo KH. Sholeh Bahrudin selaku Pembina Yayasan Darut Taqwa dan Universitas Yudharta Pasuruan.
2. Bapak Dr. Kholid Murtadlo, SE.ME selaku rektor Universitas Yudharta Pasuruan.
3. Ibu Any Urwatul Wusko, S.Sos, M.AB selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Yudharta Pasuruan.
4. Bapak Agus Prianto, S.Sos, M.PA selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Yudharta Pasuruan.
5. Bapak Dr. Khumaidi, S.PdI, M.Si selaku dosen Pembimbing yang telah mengarahkan penulis dan membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen-dosen dan staf karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Yudharta Pasuruan.
7. Bapak, Ibu, Suami, Adik, dan keluarga besarku tercinta yang selalu mendo'akan dan mendukung baik secara moral maupun material dalam menyelesaikan skripsi ini
8. Bapak Drs. Agus Hariwibawa selaku Kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Pasuruan yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian skripsi di Kantor Dinas Perhubungan.



9. Bapak Julianto Budhi, Amd.LLAJ, ST selaku Kepala UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Pasuruan yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Seluruh staf Dinas Perhubungan Kabupaten Pasuruan dan seluruh staf UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Sahabat dan teman-teman Administrasi Publik 2016 yang berjuang bersama dan telah memberikan semangat juga motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari keterbatasan, kemampuan, dan pengalaman yang dimiliki oleh penulis, oleh karena itu dengan kerendahan hati penulis, maka penulis berharap sekali semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukannya.

Pasuruan, 29 Agustus 2020

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>SAMPUL DALAM</b> .....	<b>i</b>
<b>TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>ii</b>
<b>TANDA PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>CURICULUM VITAE</b> .....	<b>v</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>vi</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xv</b>
<b>ABTRACT</b> .....	<b>xvi</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 .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>8</b>
2.1 Kajian Teoritik .....	8
2.1.1 Pelayanan Publik .....	8
2.1.2 New Public Service (NPS) .....	13
2.1.3 Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan .....	18
2.1.4 Hubungan antara Pelayanan Publik New Public Service dengan Ilmu Adminstrasi Publik .....	21
2.1.5 Layanan Uji E-Kir .....	23
2.2 Penelitian Terdahulu .....	29
2.3 Kerangka Pemikiran .....	34

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>35</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	35
3.2 Fokus Penelitian .....	35
3.3 Lokasi Penelitian .....	36
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	36
3.5 Teknik Analisis Data .....	37
3.6 Jenis Penelitian .....	39
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>42</b>
4.1 Deskripsi Daerah Penelitian .....	42
4.1.1 Gambaran Umum Dinas Perhubungan Kabupaten Pasuruan .....	42
4.1.2 Sarana Prasarana Transportasi .....	44
4.1.3 Ruang Lingkup Bidang UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor .....	44
4.1.4 Tugas dan Fungsi Dinas Perhubungan Kabupaten Pasuruan .....	45
4.1.5 Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kabupaten Pasuruan .....	46
4.1.6 Tugas dan Fungsi Struktur Organisasi Dinas Perhubungan .....	48
4.1.7 Visi dan Misi Dinas Perhubungan Kabupaten Pasuruan .....	55
4.1.8 Visi dan Misi UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor .....	55
4.2 Penyajian Data .....	55
4.2.1 Pelaksanaan pelayanan Uji E-Kir pada Dinas Perhubungan Kabupaten Pasuruan .....	55
4.2.2 Pelaksanaan Pelayanan Uji E-Kir Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Pasuruan Ditinjau Dari Perspektif NPS .....	61
4.2.2.1 Serve Citizens, Not Customer .....	61
4.2.2.2 Seeks The Public Interest .....	64
4.2.2.3 Think Strategically, Act Democratically .....	66
4.2.2.4 Serve Rather Than Steer .....	68
4.2.2.5 Recognize That Accountability Is Not Simple .....	71
4.2.2.6 Value People, Not Just Productivity .....	72
4.2.2.7 Value Citizenship Over Entrepreneurship .....	74
4.2.3 Faktor pendukung dan penghambat Uji E-Kir dalam perspektif NPS di Dinas Perhubungan Kabupaten Pasuruan .....	76

4.2.3.1 Faktor Pendukung .....	76
4.2.3.2 Faktor Penghambat .....	85
4.3 Analisis dan Pembahasan .....	89
4.3.1 Pelaksanaan Pelayanan Uji E-Kir Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Pasuruan Ditinjau Dari Perspektif NPS .....	89
4.3.1.1 Serve Citizens, Not Customer .....	89
4.3.1.2 Seeks The Public Interest .....	91
4.3.1.3 Think Strategically, Act Democratically .....	94
4.3.1.4 Serve Rather Than Steer .....	96
4.3.1.5 Recognize That Accountability Is Not Simple .....	97
4.3.1.6 Value People, Not Just Productivity .....	98
4.3.1.7 Value Citizenship Over Entrepreneurship .....	100
4.3.2 Faktor pendukung dan penghambat Uji E-Kir dalam perspektif NPS di Dinas Perhubungan Kabupaten Pasuruan .....	101
4.3.2.1 Faktor Pendukung .....	101
4.3.2.2 Faktor Penghambat .....	106
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>111</b>
5.1 Kesimpulan .....	111
5.2 Saran .....	114
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Macam-Macam Pengujian Kendaraan Bermotor .....	45
Tabel 4.2 Biaya Retribusi Pengujian Kendaraan Bermotor .....	82
Tabel 4.3 Ringkasan Penyajian Data Pelaksanaan Pelayanan Uji E-Kir .....	87

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	34
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kabupaten Pasuruan ...	54
Gambar 4.2 Arsip Dokumen Layanan .....	59
Gambar 4.3 Biaya Retribusi Uji Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Pasuruan .....	62
Gambar 4.4 Kejelasan Tata Cara Pengurusan Berkas Uji .....	65
Gambar 4.5 Sumber Daya Pegawai Pelayanan Layanan E-Kir Dinas Perhubungan Kabupaten Pasuruan .....	76
Gambar 4.6 Ruang Tunggu Pelanggan Uji Kendaraan Bermotor .....	78
Gambar 4.8 Prosedur / SOP Pelaksanaan Layanan E-Kir .....	80
Gambar 4.9 Empati Pegawai Kepada Masyarakat .....	84

## ABSTRAK

### PELAKSANAAN PELAYANAN UJI KENDARAAN BERMOTOR BERBASIS E-KIR DALAM PERSPEKTIF *NEW PUBLIC SERVICE* (NPS) Studi Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Pasuruan

Nuril Qomariyah  
201669080002  
Universitas Yudharta Pasuruan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan Uji E-Kir yang ditinjau dari prinsip *New Publik Service* pada Dinas Perhubungan Kabupaten Pasuruan, dengan mendeskripsikan dan menganalisa dari 7 prinsip, yaitu melayani warga negara bukan pelanggan, kepentingan publik, pemikiran strategis dan tindakan demokratis, melayani warga bukan mengarahkan, akuntabilitas bukan hal mudah, menghargai manusia bukan produktif semata, kewargangeraan lebih berharga dari kewirausahaan.

Jenis Penelitian ini yaitu penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Dengan fokus penelitian untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan Uji E-Kir yang ditinjau dari prinsip *New Publik Service* dan untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat melalui input-proses-output-outcomes pada pelayanan Uji E-Kir. Teknik pengumpulan data yaitu terdiri dari observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah dengan mengumpulkan, mengelompokkan data sesuai dengan topik masalah untuk disusun dan dideskripsikan kemudian mengambil kesimpulan.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan Uji E-Kir tersebut hanya 2 prinsip saja yang bisa diterapkan yakni prinsip mengutamakan kepentingan publik dan pemikiran strategis dan tindakan demokratis. Adapun ke-5 prinsip lainnya belum sepenuhnya bisa diterapkan karena ada beberapa faktor yang menghambat pelayanan E-Kir, faktor yang pertama yakni : kurang adanya sosialisasi lebih mendalam dan kolaborasi antara penyedia layanan dan pengguna layanan sehingga banyak masyarakat yang belum memahami/mengerti terkait layanan E-Kir. Kedua : kurang keminatan masyarakat terkait pengguna layanan E-Kir sehingga pelaksanaan pelayanan Uji E-Kir belum bisa sepenuhnya terlaksana.

***Kata Kunci : Pelayanan Publik, New Publik Service***

## **ABSTRACT**

### **IMPLEMENTATION OF E-KIR-BASED MOTOR VEHICLE TEST SERVICES IN NEW PUBLIC SERVICE (NPS) PERSPECTIVE Study at the Dinas Perhubungan Kabupaten Pasuruan**

Nuril Qomariyah

201669080002

Yudharta Pasuruan University

This study aims to determine the implementation of the E-Kir Test service in terms of the *New Public Service* principle at the Pasuruan Regency Transportation Agency, by describing and analyzing the 7 principles, namely, serving non-customer citizens, public interest, strategic thinking and democratic action. Serving is not directing, accountability is not easy, respecting humans is not productive, citizenship is more than entrepreneurship.

This type of research is a qualitative research with a descriptive approach. With a research focus to determine the implementation of the E-Kir Test service in terms of the *New Public Service* principle and to determine the supporting factors and inhibiting factors through input-process-output-outcomes in the E-Kir Test service. The data collection technique consisted of observation, interview and documentation. The data analysis technique used is to collect, classify data according to the problem topic to be compiled and described then draw conclusions.

The results of this study indicate that the implementation of the E-Kir Test service is only 2 principles that can be applied, namely the principle of prioritizing public interests and strategic thinking and democratic action. The other 5 principles have not been fully implemented because there are several factors that hinder E-Kir services, the first factor is: lack of in-depth socialization and collaboration between service providers and service users so that many people do not understand / understand E-service -Kir. Second: lack of public interest regarding E-Kir service users so that the implementation of the E-Kir Test service cannot be fully implemented.

***Keywords: Public Service, New Public Service***