

## **ABSTRAK**

### **KINERJA DINAS PERHUBUNGAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA BANDAR LAMPUNG**

**Oleh**

**DINDA ANGGUN TASYA**

Kendaraan bermotor khususnya mengangkut barang dan orang atau penumpang harus memenuhi persyaratan teknis dan laik jalan. Persyaratan laik jalan dapat dilakukan di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung. Namun jika ditinjau lebih dalam lagi pada UPT PKB Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung terdapat ketidaksesuaian dalam pelaksanaan pengujian kendaraan bermotor, hal itu dapat dilihat berdasarkan pelayanan yang tidak berjalannya sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja Dinas Perhubungan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Kota Bandar Lampung serta hambatan yang dialami dalam kinerja Dinas Perhubungan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Kota Bandar Lampung. Metode yang digunakan pada penelitian ini kualitatif dengan teknik pengumpulan data wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pada indikator produktivitas, responsibilitas dan akuntabilitas secara umum sudah cukup maksimal dalam memberikan pelayanan. Sedangkan, pada indikator kualitas layanan dan responsivitas masih kurang maksimal karena lamanya proses administrasi dan kurangnya respon dalam menanggapi pengguna layanan. Terdapat faktor-faktor yang menjadi hambatan dalam kinerja UPT PKB Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung. yaitu faktor teknologi, budaya organisasi dan kepemimpinan yang belum maksimal.

*Kata kunci: kinerja organisasi, kualitas pelayanan, UPT PKB*

## **ABSTRAK**

### **PERFORMANCE OF THE DEPARTMENT OF TRANSPORTATION IN INCREASING THE QUALITY OF MOTOR VEHICLE TESTING SERVICES IN THE CITY OF BANDAR LAMPUNG**

**By**

**Dinda Anggun Tasya**

Motorized vehicles, especially those transporting goods and people or passengers, must meet technical and roadworthy requirements. Roadworthiness requirements can be carried out at the Motor Vehicle Testing UPT (PKB) of the Bandar Lampung City Transportation Service. However, if we look more deeply at the UPT PKB of the Bandar Lampung City Transportation Service, there are discrepancies in the implementation of motor vehicle testing, this can be seen based on services that are not running in accordance with the established SOP. This research aims to analyze the performance of the Transportation Service in improving the quality of motor vehicle testing services in Bandar Lampung City as well as the obstacles experienced in the performance of the Transportation Service in improving the quality of motor vehicle testing services in Bandar Lampung City. The method used in this research is qualitative using interview, observation and documentation data collection techniques. The results of this research show that the indicators of productivity, responsibility and accountability are generally quite optimal in providing services. Meanwhile, service quality and responsiveness indicators are still less than optimal due to the long administrative process and lack of response in responding to service users. There are factors that become obstacles in the performance of the UPT PKB Bandar Lampung City Transportation Service, namely technological factors, organizational culture and leadership that have not been maximized.

*Keywords: organizational performance, quality of service, UPT PKB*