

## RINGKASAN

**Muh. Al Afan Anata. Kinerja UPT PKB Dinas Perhubungan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Di Kota Probolinggo. Skripsi. Prodi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Panca Marga, 2024.**

Dinas Perhubungan merupakan suatu organisasi yang berfungsi untuk menyelenggarakan pelayanan publik di bidang lalu lintas angkutan jalan. Salah satu program UPT PKB Dinas Perhubungan yaitu pengaturan angkutan barang melalui pengujian kendaraan bermotor. Tujuan penelitian yaitu terdiri dari : Tujuan operasional yaitu untuk mengetahui dan mendapatkan gambaran mengenai kinerja pelayanan berdasarkan indikator pelayanan pengujian kendaraan bermotor antara lain prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana pelayanan dan kompetensi petugas di UPT PKB Dinas Perhubungan Kota Probolinggo. Serta tujuan fungsional yaitu penelitian ini diharapkan menjadi input yang berguna bagi peningkatan pelayanan pengujian kendaraan bermotor jenis angkutan barang di Kantor UPT PKB Dinas Perhubungan Kota Probolinggo.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan maksud untuk memperoleh gambaran yang jelas mengenai kinerja pelayanan pengujian kendaraan bermotor jenis angkutan barang Dinas Perhubungan Kota Probolinggo. Teknik pengumpulan data yang digunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling yaitu mengambil sampel orang yang benar-benar mengerti tentang permasalahan. Teknik analisis data yang digunakan adalah model interaktif dan untuk menjamin validitas data digunakan tiga komponen data yaitu data reduksi, sajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pelayanan pengujian kendaraan bermotor jenis angkutan barang Dinas Perhubungan Kota Probolinggo termasuk dalam kategori baik, hal ini ditunjukkan oleh beberapa hal sebagai berikut : (1) Prosedur pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kota Probolinggo sudah berjalan baik. (2) Waktu penyelesaian petugas dalam hal ketepatan pekerjaan sudah dilakukan dengan cepat dan sesuai standar. (3) Biaya pelayanan sudah sesuai dengan peraturan yang telah ditentukan. (4) Jenis pelayanan pengujian kendaraan bermotor yang ada sudah cukup baik. (5) Sarana dan Prasarana yang disediakan sudah cukup baik dalam menunjang kinerja pelayanan. (6) kompetensi petugas di Kantor Dinas Perhubungan Kota Probolinggo bagian pengujian kendaraan bermotor dalam hal pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja cukup baik.