**ABSTRAK**

Skripsi ini merupakan hasil penelitian tentang kualitas pelayanan pengujian angkutan penumpang umum di Dinas Perhubungan Kota Tasikmalaya. Uji kelayakan kendaraan angkutan penumpang umum merupakan serangkaian kegiatan menguji dan/atau memeriksa bagian-bagian kendaraan. Pelaksanaan uji kendaraan tersebut sebagai pelayanan public perlu mempertimbangkan aspek kualitas pelayanan.

Dalam penulisan skripsi ini yang menjadi latar belakang adalah ketidakpuasan masyarakat dalam pelayanan berbagai hal maupun aspek penting yang menjadi dasar terbentuknya kualitas pelayanan publik terhadap masyarakat sering dikaitkan dengan prosedur yang berbelit dan imbalan sehingga pengaruhnya menjadi kurang efisien dan kualitas pelayanan publik di mata masyarakat menjadi kurang.

Untuk mengukur sejauhmana kualitas pelayanan pengujian angkutan penumpang umum penulis menggunakan Teori Elwes yang mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan adalah bentuk yang kabur dan tidak pasti serta sering dikelirukan dengan kata sifat yang tidak tegas. Indikator dari kualitas pelayanan dalam penelitian ini terdiri dari bukti langsung , kehandalan, ketanggapan, empati dan jaminan pelayanan .

Metode yang digunakan dalam, penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, respon dan dalam penelitian ini sebanyak 8 orang yang terdiri dari 5 orang sopir dan 3 orang petugas Dinas Perhubungan Kota Tasikmalaya. Data dikumpulkan melalui wawancara terbuka dan dianalisis dengan Teori Spradley.

Hasil penelitian kualitas pelayanan pengujian angkutan penumpang umum berdasarkan indikator *Tangible* (Bukti langsung) pada umumnya cukup baik, partisipan merasa kurang puas karena terdapat alat yang tidak bisa digunakan. Kualitas pelayanan pengujian angkutan penumpang umum berdasarkan indikator *Reliability* (Keandalan) pada umumnya memandang baik namun yang menajdi hambatan adalah keakuratan hasil sangat tergantung pada sarana. Kualitas pelayanan pengujian angkutan penumpang umum berdasarkan Indikator *Responsiveness* (Daya tanggap) pada umnya kurang baik, karena partisipan harus menunggu lama. Kualitas pelayanan pengujian angkutan penumpang umum berdasarkan indikator *Asurance* (Jaminan) cukup baik, namun keluhan yang dirasakan adalah adanya biaya tambahan yang terdaftar dalam loket. Kualitas pelayanan pengujian angkutan penumpang umum berdasarkan indikator *Emphathy* (Empati) seluruh partisipan memandang baik karena selain perhatian terhadap kendaraan juga perhatian pada masalah pribadi.

Oleh karena itu pihak Dinas Perhubungan Kota Tasikmalaya dapat meperhatikan kerusakan sekecil apapun akan mempengaruhi hasil pengujian, sehingga apabila terjadi kerusakan harus segera diperbaiki karena berpengaruh terhadap jaminan kelayakan kendaraan yang diuji.

**ABSTRACT**

This thesis presents the results of research on the quality of testing services for public passenger transportation at the Department of Transportation of Tasikmalaya City. The feasibility test of a public passenger transport vehicle is a series of activities to test and / or examine vehicle parts. Implementation of the vehicle test as a public service needs to consider aspects of service quality.

In writing this thesis which is the background is the dissatisfaction of the community in the service of various things and important aspects that form the basis for the quality of public services to the community is often associated with complicated procedures and rewards so that its influence becomes less efficient and the quality of public services in the eyes of the public becomes less.

To measure the extent of the quality of testing services for public passenger transportation the author uses Elwes's Theory which reveals that the quality of service is a vague and uncertain form and is often confused with indecisive adjectives. Indicators of service quality in this study consist of direct evidence, reliability, responsiveness, empathy and service assurance.

The method used in this study is descriptive qualitative, the response and in this study as many as 8 people consisting of 5 drivers and 3 officers of the Transportation Agency of Tasikmalaya City. Data were collected through open interviews and analyzed with Spradley Theory.

The results of service quality research testing of general passenger transport based on Tangible indicators (direct evidence) are generally quite good, participants feel less satisfied because there are tools that cannot be used. The quality of service testing of general passenger transport based on Reliability (Reliability) indicators generally looks good but the obstacle is the accuracy of results depends on the facilities. The quality of service testing for public passenger transport based on the Indicators Responsiveness is generally not good, because participants have to wait a long time. Service quality testing for general passenger transport based on the Asurance indicator is quite good, but perceived complaints are the additional costs listed in the counter. The quality of service testing for public passenger transportation is based on the Emphathy (Empathy) indicator, all participants consider it good because in addition to attention to the vehicle, attention is also paid to personal problems.

Therefore the Transportation Agency of Tasikmalaya City can pay attention to the slightest damage that will affect the test results, so that if there is damage, it must be repaired immediately because it affects the guarantee of the feasibility of the vehicle being tested.

**ABSTRAK**

Ieu skripsi téh hasil panalungtikan dina kualitas layanan jasa angkutan panumpang umum di Kabupatén Tasikmalaya Camat Kota Dinas Perhubungan. Nguji kalayakan tina panumpang umum kandaraan angkutan jeung runtuyan kagiatan pikeun nguji jeung / atawa nguji bagéan kendaraan. Tina palaksanaan tes kandaraan saperti layanan publik perlu mertimbangkeun aspék kualitas layanan.

Dina nulis panalungtikan ieu nu jadi latar belakangna téh teu puasna publik dina urusan layanan sarta aspék penting anu jadi dadasar formasi kualitas layanan umum pikeun masarakat mindeng dipatalikeun jeung prosedur nu pabeulit jeung imbalan ambéh pangaruh bakal kirang efisien sarta kualitas layanan umum dina pandangan publik janten kirang.

Pikeun ngukur sajauhmana kualitas panumpang umum nguji jasa angkutan ngagunakeun téori Elwes, panulis anu kaungkap kualitas layanan mangrupakeun bentuk samar tur pasti sarta geus mindeng pahili jeung kecap sipat anu teu teguh. Indikator tina kualitas pelayanan di ulikan ieu diwangun ku bukti langsung, reliabiliti, responsiveness, layanan empati sareng jaminan.

Metode nu dipaké dina ieu panalungtikan nyaéta kualitatif deskriptif, respon, sarta dina ulikan ieu saloba 8 urang nu diwangun ku 5 supir, sarta 3 padamel Dinas Perhubungan kota Tasikmalaya. Data anu dikumpulkeun ngagunakeun wawancara kabuka sarta dianalisisis ku Teori Spradley.

Hasil angkutan panumpang umum kualitas layanan nguji panalungtikan dumasar kana indikator tangible (bukti langsung) sacara umum rada alus, pamilon éta kirang puas lantaran aya parabot anu teu bisa dipaké. Kualitas panumpang umum jasa nguji angkutan dumasar kana indikator Reliability (Reliability) umumna katingali alus tapi mangrupa halangan canggih nyaeta katepatan tina hasil gumantung kana hartosna. Kualitas dumasar indikator responsiveness panumpang umum jasa nguji angkutan (Responsiveness) pada umumna kirang alus, lantaran peserta kudu ngadagoan lila. Kualitas panumpang umum jasa nguji angkutan dumasar kana indikator Asurance (Kaamanan) anu cukup alus, tapi keluhan ditanggap nu béa tambahan nu didaptarkeun di stan. Kualitas panumpang umum jasa nguji angkutan dumasar kana indikator Emphathy (Empati) sagala pamilon kokotéténgan alus alatan sajaba perhatian kana kendaraan oge difokuskeun isu pribadi.

Kituna, Dinas Perhubungan Kota Tasikmalaya merhatikan karusakan leutik oge nu bakal mangaruhan hasil pangujian, supaya bisi aya karuksakan kudu geuwat dibenerkeun sabab mangaruhan kanu jaminan kalayakan kandaraan anu diuji.