LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN (REVISI) SKRIPSI

Nama : Eko Satriyo Sabto Hadi
NIM : 4.17.07.008
Pelaksanaan Sidang Skripsi : Tgl. 3 Agustus 2011
Judul Skripsi : KUALITAS PELAYANAN DINAS PERHUBUNGAN DALAM MEMANFAATKAN SISTEM INFORMASI UJI EMISI KENDARAAN BERMOTOR (SIUEKB) DI KOTA BANDUNG

Telah direvisi, disetujui oleh tim penguji Skripsi

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Nia Karniawati, S.IP., M.Si	Ketua Seminar	
2.	Tatik Fidowaty, S.IP	Penguji	

Bandung, Agustus 2011
Menyetujui,
Pembimbing

Poni Sukaesih K, S.IP., M.Si
NIP. 4127.35.31.010

Mengetahui,

Dekan FISIP Unikom

Prof.Dr Samugyo Ibnu Redjo
NIP. 4127.70.00.014

Ketua Jurusan
Ilmu Pemerintahan

Nia Karniawati, S.IP., M.Si
NIP. 4127.35.31.002

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1 Karya tulis saya ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Ahlimadya, Sarjana, Magister, dan atau Doktor), baik di Universitas Komputer Indonesia maupun perguruan tinggi lainnya.

2 Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing.

3 Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah di tulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah yang disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

4 Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah di peroleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Bandung, Agustus 2011
Yang Membuat Pernyataan,

Eko Satriyo Sabto H
NIM. 4.17.07.008

"Sesungguhnya Sesudah Kesulitan Itu Ada Kemudahan,
Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan)
Kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain,
dan Kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap".
(Alam Nasyrah :6-8)

"Berjuang hingga nafas terakhir
merupakan hal yang terbaik
Sebagai cerita hidup disaat kita tua.
Sebagai kebanggaan yang tak terlupakan
ketika kita wafat nanti".

ABSTRAK

KUALITAS PELAYANAN DINAS PERHUBUNGAN DALAM MEMANFAATKAN SISTEM INFORMASI UJI EMISI KENDARAAN BERMOTOR (SIUEKB) DI KOTA BANDUNG

Kegiatan perindustrian dan emisi gas buang kendaraan bermotor merupakan salah satu penyebab menurunnya kualitas udara. emisi gas buang kendaraan yang melebihi ambang batas akan berdampak membahayakan kehidupan manusia serta mencemari udara. Pentingnya pengendalian kadar emisi gas buang kendaraan bermotor disadari benar oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung sebagai pemegang utama dalam Penyelenggaraan Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor di Kota Bandung dan sekitarnya dengan menggunakan sebuah aplikasi bernama Sistem Informasi Uji Emisi Kendaraan Bermotor.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori kualitas pelayanan dari Valerie A. Zeithaml, Parasuraman dan Berry. Valerie A. Zeithaml, Parasuraman dan Berry mengemukakan keberhasilan suatu pelayanan di pengaruhi oleh *Tangible* (bukti fisik), *Reliable* (handal), *Responsiveness* (pertanggungjawaban), *Assurance* (jaminan) dan *Empathy* (empati).

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data adalah melalui studi pustaka, studi lapangan, observasi non partisipan serta dengan melakukan wawancara dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini adalah aparatur Dinas Perhubungan Kota Bandung dengan menggunakan teknik *purposive sampling* dan masyarakat dengan menggunakan teknik *accidental*.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa pelayanan Uji Emisi Kendaraan Bermotor melalui Sistem Informasi Uji Emisi Kendaraan Bermotor sudah berjalan tetapi belum maksimal, seperti bukti fisik yang belum lengkap, kehandalan yang belum tergali, pertanggungjawaban yang belum sesuai dengan keinginan masyarakat, jaminan yang masih belum mendapatkan perhatian serta sikap empati yang masih minim.

ABSTRACT

SERVICE QUALITY IN THE DEPARTMENT OF TRANSPORTATION SYSTEMS USING MOTOR VEHICLE EMISSIONS TESTING INFORMATION (SIUEKB) IN THE CITY OF BANDUNG

Industrial activities and motor vehicle exhaust emissions is one of the causes of declining air quality. vehicle exhaust emissions that exceed the threshold will have an impact threat to human life and pollute the air. The importance of controlling levels of exhaust emissions of motor vehicles properly recognized by the Department of Transportation Bandung as a major holder in the Organisation of Motor Vehicle Inspection Services in the City of Bandung and its surroundings by using an application called System of Motor Vehicle Emissions Testing Information.

The theory used in this study is the theory of service quality of Valerie A. Zeithaml, Parasuraman and Berry. Valerie A. Zeithaml, Parasuraman and Berry argued the success of a service is influenced by Tangible (physical evidence), Reliable (reliable), Responsiveness (accountability), Assurance (security) and Empathy (empathy).

The research method used is descriptive method with qualitative approaches. Data collection techniques is through literature study, field study, non-participant observation and by conducting interviews and documentation. The informant in this research is Bandung City Transport Department apparatus by using purposive sampling technique and community by using the technique accidental.

Based on the research results can be seen that the Motor Vehicle Emissions Testing services through Information Systems Motor Vehicle Emission Testing is already running but is not maximized, such as physical evidence is not yet complete, untapped reliability, accountability are not in accordance with the wishes of the people, guarantees that are still not getting attention and empathy are still minimal.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَٰنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur peneliti haturkan kehadirat Allah SWT karena berkat rahmat dan hidayah-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Dalam skripsi ini, peneliti mengambil judul "KUALITAS PELAYANAN DINAS PERHUBUNGAN DALAM MEMANFAATKAN SISTEM INFORMASI UJI EMISI KENDARAAN BERMOTOR (SIUEKB) DI KOTA BANDUNG".

skripsi ini memuat tentang bagaimana upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam hubungannya dengan pemanfaatan Sistem Uji Emisi Kendaraan Bermotor. Sebagai manusia biasa, peneliti menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan skripsi ini jauh dari sempurna. Oleh karena itu saran dan kritik yang sifatnya membangun akan peneliti terima.

Dalam kesempatan ini, peneliti juga ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi ini, antara lain :

1. Prof. Dr. Samugyo Ibnu Redjo, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Komputer Indonesia.
2. Nia Karniawati,.S.IP,.M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Komputer Indonesia.
3. Poni Sukaesih,.S.IP,.M.Si, selaku pembimbing bagi peneliti dalam penyusunan skripsi di Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Komputer Indonesia.
4. Tatik Rohmawati,. S.IP, selaku dosen wali angkatan 2007 di Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Komputer Indonesia.
5. Ayah, ibu, dan keluarga yang telah mendukung serta memberikan motivasi bagi peneliti dalam penyusunan skripsi.
6. Teman-teman mahasiswa Ilmu Pemerintahan angkatan 2007 yang telah memberikan motivasi yang sangat besar dalam penyelesaian skripsi ini.

7. Semua pihak yang baik secara langsung maupun tidak langsung membantu penyelesaian skripsi ini.

Semoga Allah SWT membalas semua perbuatan baik yang telah mereka berikan dengan kebaikan-kebaikan yang lebih besar disertai dengan curahan rahmat dan kasih sayangnya Amin.

Bandung, Agustus 2011

Peneliti

DAFTAR ISI

Hal

LEMBAR PENGESAHAN ii
LEMBAR PERNYATAAN iii
MOTTO iv
ABSTRAK v
ABSTRACT vi
KATA PENGANTAR vii
DAFTAR ISI ix
DAFTAR TABEL xiii
DAFTAR GAMBAR xiv
DAFTAR LAMPIRAN xv
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang Masalah 1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian 8
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 9
1.4 Kegunaan Penelitian 10
1.5 Kerangka Pemikiran 11
1.6 Metode Penelitian 24
1.6.1 Teknik Penentuan Informan 25
1.6.2 Teknik Pengumpulan Data 27
1.6.3 Teknik Analisa Data 28
1.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian 29

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 31
2.1 Kualitas Pelayanan Publik 31
2.1.1 Pengertian Kualitas 31
2.1.2 Pengertian Pelayanan Publik 33
2.1.3 Pengertian Kualitas Pelayanan Publik 37
2.2 Pengertian Sistem Informasi 46
2.2.1 Pengertian Sistem 46
2.2.2 Pengertian Informasi 47

2.2.3 Pengertian Sistem Informasi 48
2.3 Pengertian Sistem Informasi Uji Emisi Kendaraan Bermotor 50

BAB III OBYEK PENELITIAN 52
3.1 Gambaran Umum Kota Bandung 52
3.1.1 Transportasi di Kota Bandung 52
3.1.2 Jumlah kendaraan beroda empat Berdasarkan data Kependudukan di Kota Bandung 53
3.2 Gambaran Umum Dinas Perhubungan Kota Bandung 54
3.2.1 Sejarah Singkat Dinas Perhubungan Kota Bandung..... 54
3.2.2 Dasar Hukum Dinas Perhubungan Kota Bandung..... 55
3.2.3 Tugas Pokok Fungsi Dinas Perhubungan Kota Bandung 57
3.2.4 Visi dan Misi Dinas Perhubungan Kota Bandung 62
3.2.5 Struktur Organisasi Perhubungan Kota Bandung 62
3.3 Gambaran Umum Sistem Informasi Uji Emisi Kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kota Bandung 69

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... 76
4.1 Bukti fisik (*tangible*) yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam memanfaatkan Sistem Informasi Uji Emisi Kendaraan Bermotor di Kota Bandung. 76
4.1.1 Fasilitas fisik yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam memanfaatkan Sistem Informasi Uji Emisi Kendaraan Bermotor di Kota Bandung 78
4.1.2 Peralatan yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam memanfaatkan Sistem Informasi Uji Emisi Kendaraan Bermotor di Kota Bandung 86
4.1.3 Personil yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam memanfaatkan Sistem Informasi Uji Emisi Kendaraan Bermotor di Kota Bandung 92
4.1.4 Komunikasi Material yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam memanfaatkan Sistem Informasi Uji Emisi Kendaraan Bermotor

di Kota Bandung 96
4.2 Kehandalan (*realible)* yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam memanfaatkan Sistem Informasi Uji Emisi Kendaraan Bermotor di Kota Bandung. 100
4.2.1 Pelayanan yang tepat yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam memanfaatkan Sistem Informasi Uji Emisi Kendaraan Bermotor di Kota Bandung 102
4.2.2 Pelayanan yang terpercaya yang dimiliki oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam memanfaatkan Sistem Informasi Uji Emisi Kendaraan Bermotor di Kota Bandung 107
4.3 Rasa tanggung jawab (*responsiveness)* yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam Memanfaatkan Sistem Informasi Uji Emisi Kendaraan Bermotor di Kota Bandung 110
4.3.1 Keinginan membantu masyarakat yang dimiliki oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam memanfaatkan Sistem Informasi Uji Emisi Kendaraan Bermotor di Kota Bandung 112
4.3.2 Memberikan pelayanan yang tanggap yang dimiliki oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam memanfaatkan Sistem Informasi Uji Emisi Kendaraan Bermotor di Kota Bandung 115
4.4 Jaminan (*Assurance*) yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam memanfaatkan Sistem Informasi Uji Emisi Kendaraan Bermotor di Kota Bandung. 118
4.4.1 Pengetahuan pegawai yang dimiliki oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam memanfaatkan Sistem Informasi Uji Emisi Kendaraan Bermotor di Kota Bandung 119
4.4.2 Perilaku pegawai yang dimiliki oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam memanfaatkan Sistem Informasi

Uji Emisi Kendaraan Bermotor di Kota Bandung 122
4.4.3 Kemampuan pegawai yang dimiliki oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam memanfaatkan Sistem Informasi Uji Emisi Kendaraan Bermotor di Kota Bandung 126
4.5 Sikap empati (*emphaty*) yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam memanfaatkan Sistem Informasi Uji Emisi Kendaraan Bermotor di Kota Bandung. 130
4.5.1 Kemudahan dalam melakukan hubungan yang dimiliki oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam memanfaatkan Sistem Informasi Uji Emisi Kendaraan Bermotor di Kota Bandung 131
4.5.2 Komunikasi yang baik yang dimiliki oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam memanfaatkan Sistem Informasi Uji Emisi Kendaraan Bermotor di Kota Bandung 135
4.5.3 Kemudahan para pelanggan yang dimiliki oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam memanfaatkan Sistem Informasi Uji Emisi Kendaraan Bermotor di Kota Bandung 138

BAB V PENUTUP..... 142
5.1 Kesimpulan 142
5.2 Saran 144
DAFTAR PUSTAKA 146
LAMPIRAN-LAMPIRAN 149

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jadwal Penelitian 30

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Model Kerangka Pemikiran 24
Gambar 2.1 Model Mekanisme '*Voice*' 44
Gambar 3.1 Sturktur Organisasi Dinas Perhubungan 63
Gambar 3.2 Tampilan Awal 70
Gambar 3.3 Analisis Gas 72
Gambar 3.4 Tampilan Hasil 73
Gambar 3.5 Tampilan *Print out* 74

DAFTAR LAMPIRAN

Pedoman Wawancara 1
Daftar Informan 11
Surat dari Universitas Komputer Indonesia 12
Surat dari Dinas Perhubungan Kota Bandung 13
Riwayat Hidup 14