BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Daerah perkotaan merupakan wilayah yang menjadi tumpuan utama dalam pesatnya laju perekonomian di Indonesia. Pemusatan layanan sosial dan kegiatan perindustrian juga merupakan salah satu contoh nyata dari hiruk-pikuk perkotaan. Di samping hal tersebut, daerah perkotaan juga sarat dengan kegiatan-kegiatan yang berpotensi mengubah udara perkotaan, seperti kegiatan sektor transportasi, pengolahan limbah ataupun kegiatan perindustrian.

Sejalan dengan perkembangan sektor-sektor utama yang sangat berpengaruh dalam perkembangan perekonomian di Indonesia tersebut, muncul permasalahan yang mengancam. diperkirakan bahwa dengan semakin berkembangnya aktivitas ekonomi, maka akan semakin besar pula sisi negatif yang akan timbul yaitu dapat mempengaruhi kualitas udara dan menjadi salah satu dampak buruk bagi kelangsungan lingkungan hidup serta kesehatan manusia. Dari sekian banyak faktor yang disangka-sangka merupakan faktor yang berpotensial dalam mencemari udara, pada umumnya sektor transportasi memiliki andil yang lebih dominan dibandingkan faktor-faktor lainnya.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan dikatakan bahwa Lalu Lintas dan Angkutan Jalan sebagai bagian dari sistem transportasi Nasional harus dikembangkan potensi dan perannya untuk mewujudkan keamanan, keselamatan,

ketertiban, dan kelancaran berlalu lintas serta Angkutan Jalan dalam rangka mendukung pembangunan ekonomi dan pengembangan wilayah. Lalu Lintas dan Angkutan Jalan mempunyai peran strategis dalam mendukung pembangunan dan integrasi nasional sebagai bagian dari upaya memajukan kesejahteraan umum sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Penjelasan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan diatas dapat dijadikan gambaran seberapa pentingnya sektor transportasi dalam mendukung perkembangan perekonomian di Indonesia. Namun seiring dengan besarnya peranan sektor transportasi darat dalam menunjang kegiatan perekonomian, tidak diikuti dengan keteserdiaan sarana dan prasarana yang cukup baik. Untuk transportasi darat, semakin besar volume kendaraan yang lalu lalang disuatu kawasan/daerah tertentu, maka akan semakin tinggi pula tingkat pencemaran udara yang ditimbulkan.

Menurunnya kualitas udara lebih disebabkan oleh Emisi Gas Buang Kendaraan Bermotor. Emisi gas buang kendaraan yang melebihi ambang batas yang ditentukan akan berdampak masuknya senyawa-senyawa kimia yang membahayakan kedalam tubuh manusia. Gas atau partikel meresap melalui *membrane* kemudian menyebar keseluruh bagian tubuh. Sebagian polutan kemudian disebarkan dari permukaan paru-paru menuju sel-sel lain melalui aliran darah yang kemudian akan merusak sistem dan organ tubuh.

Efek samping yang didapatkan dari masuknya senyawa-senyawa kimia berbahaya yang menyebar didalam tubuh diantaranya yaitu partikulat halus emisi diesel. Senyawa kimia ini dapat memasuki jaringan paru-paru terjauh sehingga mengganggu fungsi paru-paru dan dapat menyebabkan gangguan paru-paru. Selain itu, *Hidrocarbon (HC)* berpotensi masuknya senyawa kimia ini kedalam tubuh akan dapat menyebabkan penyakit paru-paru kronis dan akut, kanker paru-paru, dan kanker darah. *Carbon monoksida (CO)*adalah senyawa kimia yang dapat menyebabkan lemahnya daya tahan tubuh, berkurangnya kesadaran hingga dapat menyebabkan pingsan bahkan kematian.

Kendaraan bermotor juga akan terkena dampak yang berbahaya, gas *Carbon monoksida (CO)* akan menyebabkan tingginya Emisi CO pertanda kurangnya udara dalam proses pembakaran, seringkali akibat saringan udara kotor dan menyebabkan borosnya penggunaan bahan bakar minyak. Sedangkan tingginya gas *Hidrocarbon (HC)* mengindikasikan tidak terbakarnya bensin dengan sempurna, umumnya akibat buruknya sistem pengapian, menyebabkan pemborosan penggunaan BBM dan tenaga tidak optimal.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1997 Pasal 6 Ayat 1 dijabarkan bahwa: “setiap orang berkewajiban menjaga kelestarian fungsi lingkungan hidup serta mencegah dan menanggulangi pencemaran dan perusakan”. Sehingga, diwajibkan masyarakat turut serta dalam memelihara alam semesta. Baik itu secara individu maupun berkumpul sebagai sebuah organisasi yang peduli akan lingkungan. solusi terbaik yang dapat dilakukan yaitu merawat

kendaraan bermotor agar ramah lingkungan ataupun dengan mengurangi kadar emisi.

Menurut Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 11 Tahun 2006 tentang Pengendalian Pencemaran Udara menyatakan bahwa: "setiap orang berhak atas udara bersih dan sehat, jadi kualitas udara harus dijaga dan dipelihara melalui upaya pengendalian pencemaran udara secara sistematis, terukur, terus menerus dan konsisten. Sehingga dibutuhkan sebuah struktur organisasi profesional yang saling bahu-membahu dalam penanganan dan pengendalian gas buang kendaraan bermotor secara berkala.

Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah yang telah direvisi menjadi Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang pemerintahan daerah berisikan tentang Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh Pemerintah Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Pengawasan atas penyelenggaraan Pemerintahan Daerah adalah proses kegiatan yang ditujukan agar Pemerintahan Daerah berjalan secara efisien dan efektif sesuai dengan rencana dan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik (*public service*) merupakan salah satu kegiatan yang dilaksanakan oleh Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD). kegiatan pelayanan publik merupakan perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi

masyarakat disamping abdi negara, pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kesejahteraan untuk masyarakat.

Prinsip partisipasi masyarakat dalam upaya mewujudkan *good governance* sejalan dengan pandangan baru yang berkembang didalam upaya meningkatkan pelayanan publik dengan cara melihat masyarakat tidak hanya sebagai pelanggan (*costumer*) melainkan sebagai warga negara yang memiliki negara dan sekaligus pemerintahan yang ada didalamnya. Partisipasi masyarakat didalam setiap proses pembuatan kebijakan publik merupakan hal yang penting sebagai perwujudan nyata asas demokrasi di suatu negara. Hal ini selaras dengan satu prinsip yang harus dijalankan oleh pemerintah dalam upaya mewujudkan *good governance*.

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. Dinas Perhubungan Kota Bandung diharapkan mampu untuk turut serta dalam memelihara lingkungan dengan cara mengoptimalkan layanan Uji Emisi Kendaraan Bermotor ini dengan harapan agar angka pencemaran udara yang disebabkan oleh gas buang kendaraan akan dapat ditekan.

Berdasarkan Peraturan Walikota Bandung Nomor 475 Tahun 2008 tentang Rincian Tugas Pokok dan Fungsi Satuan Organisasi pada Dinas di Kota Bandung dijelaskan bahwa pada Pasal 91 tentang Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas Bidang Sarana Lingkup Pengujian Kendaraan. Sedangkan pada Pasal 92 dijelaskan mengenai tugas pokok seksi perbengkelan yaitu melaksanakan

sebagian tugas Bidang Sarana lingkup pengujian kendaraan perbengkelan.

Kegiatan uji emisi ini merupakan kegiatan yang tidak dapat dilaksanakan oleh sembarang instansi ataupun Dinas. Diperlukan kompetensi khusus didalam setiap tahapan pemberlakuannya baik itu dari segi sistem maupun metode yang digunakan. Dinas Perhubungan Kota Bandung dikukuhkan sebagai satu-satunya Dinas yang memiliki wewenang dan tanggung jawab dalam melaksanakan kegiatan uji emisi ini. Kegiatan uji emisi ini merupakan suatu kebijakan pemerintah yang memiliki andil sangat besar untuk mendukung program pemerintahan dalam menekan tingkat polusi udara.

Sebagai organisasi pelayanan publik, berdasarkan konsep kedudukan dan fungsi birokrasi sebagai pelayan masyarakat, maka Dinas Perhubungan Kota Bandung diharapkan mampu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Yaitu pelayanan yang sesuai dengan kemauan masyarakat. Salah satunya yaitu dengan mengadakan kegiatan Uji Emisi Kendaraan Bermotor yang berbasis tekhnologi informasi dimana penggunaan perangkat Elektronik menjadi hal utama dalam proses *input* ataupun *output* dari hasil uji emisi ini. Dimana data-data tentang uji emisi sebuah kendaraan dapat diaplikasikan didalam perangkat lunak ataupun *software* dan kemudian *output*nya dapat diserahkan kepada pemilik kendaraan sebagai alat bukti bahwa uji emisi telah dilakukan. Selain itu, penggunaaan komputerisasi dapat mendukung kelancaran proses-proses didalam pengujian emisi kendaraan bermotor ini. Penggunaan perangkat lunak ataupun *software* disinyalir dapat menjamin penyimpanan data hasil uji emisi kendaraan bermotor dengan baik. Waktu dalam proses penguji emisian yang dibutuhkan juga

akan terasa lebih efisien dibandingkan bila penggunaan *software* tidak dioptimalkan.

Sesuai dengan Keputusan Menteri Lingkungan Hidup Nomor 5 Tahun 2006 tentang Ambang Batas Gas Emisi Kendaraan Bermotor bahwa dibutuhkan sebuah sistem yang dapat dipergunakan sebagai alat pengolah data konkrit dalam proses *input* ataupun *output* dari kegiatan uji emisi kendaraan bermotor. Akhirnya agar kegiatan Uji Emisi Kendaraan Bermotor dapat berjalan lancar maka diterapkannya suatu aplikasi bernama Sistem Informasi Uji Emisi Kendaraan Bermotor. Selain itu, Sebagai penunjang pelaksanaan *E-government* di Dinas Perhubungan Kota Bandung maka dibuatlah sebuah website *www.langitbiru.co.id* yang berisikan informasi terlengkap mengenai segala hal yang berhubungan dengan Uji Emisi Kendaraan Bermotor.

Kenyataannya, pengujian kendaraan bermotor belum terlaksana dengan maksimal sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Faktor-faktor yang mempengaruhi tidak optimalnya proses uji emisi ini dikarenakan lambannya kesadaran pemerintahan dalam merespon dampak buruk dari gas buang kendaraan bermotor yang merupakan salah satu faktor inti penyebab tercemarnya udara di Kota Bandung dan tentu saja hal ini juga berpengaruh terhadap tata cara pelayanan pengujian kendaraan bermotor yang dianggap masih kurang optimal.

Masalah yang timbul yaitu masih kurangnya kesadaran untuk lebih melengkapi tempat pengujian resmi Uji Emisi Kendaraan Bermotor di Kota Bandung dengan papan informasi yang berisikan besar biaya uji emisi, tata pelaksanaan uji emisi, persyaratan uji emisi dan tata pelaksanaan teknis

pengujian kendaraan bermotor sehingga tidak ada ketransparanan dalam hal administrasi pelaksanaan pengujian kendaraan bermotor yang menyebabkan masyarakat pengendara mobil operasional dinas dan mobil pribadi tidak terlalu memahami ketentuan-ketentuan yang berlaku dalam pelaksanaan pengujian kendaraan tersebut. Selain itu, alat-alat pendukung penunjang kegiatan uji emisi yang dimiliki masih kurang memadai seperti alat-alat penunjang komunikasi antar aparatur Dinas Perhubungan dengan masyarakat ataupun aparatur Dinas Perhubungan dengan aparatur Dinas Perhubungan lainnya.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih jauh mengenai Dinas Perhubungan berhubungan dengan kegiatan ikut sertanya dalam program uji emisi kendaraan bermotor, dengan judul penelitian sebagai berikut: **”KUALITAS PELAYANAN DINAS PERHUBUNGAN DALAM MEMANFAATKAN SISTEM INFORMASI UJI EMISI KENDARAAN BERMOTOR (SIUEKB) DI KOTA BANDUNG’’.**

1.2 Identifikasi Masalah

Adapun untuk menjelaskan inti dari masalah yang diteliti dalam penelitian ini, maka peneliti akan mengidentifikasikan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana bukti fisik (*tangible*) yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam memanfaatkan Sistem Informasi Uji Emisi Kendaraan Bermotor di Kota Bandung?

2. Bagaimana kehandalan (*reliable*) yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam memanfaatkan Sistem Informasi Uji Emisi Kendaraan Bermotor di Kota Bandung?
3. Bagaimana pertanggungjawaban (*responsiveness*) Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam memanfaatkan Sistem Informasi Uji Emisi Kendaraan Bermotor di Kota Bandung?
4. Bagaimana jaminan (*assurance*) Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam memanfaatkan Sistem Informasi Uji Emisi Kendaraan Bermotor di Kota Bandung?
5. Bagaimana sikap empati (*empathy*) Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam memanfaatkan Sistem Informasi Uji Emisi Kendaraan Bermotor di Kota Bandung?

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menggambarkan bagaimana kualitas pelayanan Dinas Perhubungan dalam memanfaatkan Sistem Informasi Uji Emisi Kendaraan Bermotor di Kota Bandung. sedangkan tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana bukti fisik (*tangible*) yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam memanfaatkan Sistem Informasi Uji Emisi Kendaraan Bermotor di Kota Bandung.

2. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana kehandalan (*reliable*) yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam memanfaatkan Sistem Informasi Uji Emisi Kendaraan Bermotor di Kota Bandung.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pertanggungjawaban (*responsiveness*) Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam memanfaatkan Sistem Informasi Uji Emisi Kendaraan Bermotor di Kota Bandung.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana jaminan (*assurance*) Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam memanfaatkan Sistem Informasi Uji Emisi Kendaraan Bermotor di Kota Bandung.
5. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana sikap empati (*empaty*) Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam memanfaatkan Sistem Informasi Uji Emisi Kendaraan Bermotor di Kota Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Peneliti berharap bahwa hasil dari penelitian ini dapat memiliki kegunaan sebagai berikut:

1. Bagi kepentingan peneliti, diharapkan dapat meningkatkan pemahaman dan pengetahuan mengenai kualitas pelayanan Dinas Perhubungan dalam memanfaatkan Sistem Informasi Uji Emisi Kendaraan Bermotor di Kota Bandung.
2. Bagi kegunaan teoritis, diharapkan hasil dari penelitian ini dapat menjadi sumber referensi baru bagi jurusan ilmu pemerintahan ataupun dapat dijadikan sebagai bahan masukan yang dapat digunakan untuk bahan pertimbangan

dalam menentukan kebijakan-kebijakan yang diambil oleh pemerintahan Kota Bandung.

3. Bagi kegunaan praktis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran, informasi atau solusi kepada Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam meningkatkan kualitas pelayanan Sistem Informasi Uji Emisi Kendaraan Bermotor.

1.5 Kerangka Pemikiran

Suatu produk memiliki kualitas apabila sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen atas suatu produk. Menurut Deming (dalam Nasution, 2001:16) kualitas adalah kesesuaian dengan kebutuhan sepenuhnya. Suatu produk dikatakan berkualitas apabila dapat memberikan kepuasan sepenuhnya pada konsumen, yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen atas suatu produk.

Gaspersz (1997:38) menjelaskan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*). Pada dasarnya kualitas mengarah pada pengertian pokok yaitu kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk. Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Pendapat tersebut memperlihatkan bahwa pemerintahan harus dapat memenuhi keinginan masyarakat dengan mengutamakan kualitas dalam setiap

aspek. Memberikan nilai lebih terhadap kebijakan-kebijakan yang diterapkan sehingga akan berdampak positif terhadap pandangan masyarakat.

Salah satu aspek yang diutamakan yaitu aspek pelayanan. Dengan demikian pemerintah memiliki peran dan fungsi melakukan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan seluruh masyarakat. Arti pelayanan secara etimologis menurut Poerwadarminta, yaitu berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan/mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai berikut:

1. Perihal/cara melayani
2. Servis/jasa
3. Sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.
   (Poerwadarminta, 1995:571)

Berkaitan dengan peranan pemerintah dalam melaksanakan pelayanan publik, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 memberikan definisi pelayanan publik sebagai berikut:

> "Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan" (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003).

Sehubungan dengan peranan pemerintah dalam ikut serta melaksanakan pelayanan publik, pengertian pelayanan publik menurut Joko Widodo adalah "Pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan" (Widodo, 2001:269).

Secara lebih jelas dari kutipan diatas pelayanan publik adalah pemberian layanan dari Organisasi Pemerintah dengan menggunakan tata cara serta aturan – aturan yang telah ditetapkan sehingga akan terwujudnya pemenuhan kebutuhan masyarakat dan ketentuan perundang-undangan yang dilaksanakan.

Pengertian kualitas pelayanan yang disampaikan oleh Christhoper Lovelock dalam bukunya *Service Marketing, People, Technology, Strategy* yaitu:

> "*Customer service quality means all features, acts, and information that augment the customers ability to realize the potential value of a product. Differences among services are as important as differences between goods and services. Service success requires focus on both customers and competitive markets*". (Lovelock, 2001:33).

Pendapat diatas menandakan bahwa kualitas pelayanan adalah semua unsur ,tindakan dan informasi yang mencerminkan harapan masyarakat untuk menciptakan hasil kebijakan yang berpotensial. Kualitas pelayanan juga dapat diwujudkan apabila masyarakat diberikan perlakuan dan perhatian khusus.

Valerie A. Zeithaml, Parasuraman dan Berry juga memberikan lima prinsip pelayanan publik agar kualitas pelayanannya dapat dicapai, yaitu:

> "*tangible (untouched), such as physical facilities, equipment, personnel and communication materials; second, reliable (reliable), the ability to perform the promised service accurately and have a constancy; third, responsivenes (accountability), namely a sense of responsibility for the quality of service; fourth, assurance (guarantee), knowledge, attitudes and abilities of employees, the fifth empaty (empathy), individual attention to customers*" (Zeithaml, 1990:20).

Berdasarkan lima prinsip pelayanan publik agar kualitas pelayanan dapat dicapai diatas, peneliti mengambil indikator dan sub indikator dari kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut:

1. ***Tangible*** (bukti fisik) yaitu suatu hal yang dibutuhkan untuk menunjang pelayanan yang akan dilakukan seperti peralatan, gedung, pegawai dan fasilitas lain. (Fitzsimons dalam Sinambela, 2006: 7).

Kualitas pelayanan yang baik akan dapat terwujud apabila tercakupinya faktor-faktor yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya. Indikator –indikator yang menunjang pelayanan yang akan dilakukan tersebut antara lain adalah:

a. Fasilitas fisik adalah sarana dan prasarana nyata yang dibutuhkan untuk menunjang kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh individu ataupun organisasi sebagai cara pemenuhan kebutuhan pelanggan.
b. Peralatan adalah infrastruktur pendukung dalam melaksanakan pelayanan.
c. Personil adalah ketersediaannya sumber daya manusia dalam melaksanakan pelayanan dan pengabdian kepada masyarakat.
d. Komunikasi material adalah alat-alat yang digunakan untuk menyampaikan informasi diantara para individu-individu pengguna ataupun pelaksana kebijakan-kebijakan yang ditentukan.
(Fitzsimons dalam Sinambela, 2006: 7)

Berdasarkan pendapat di atas, maka kualitas pelayanan publik yang mengutamakan kepentingan masyarakat dapat terwujud apabila telah memenuhi indikator-indikator seperti kemampuan fisik, peralatan, personil dan komunikasi material.

2. ***Reliable*** (handal) yaitu kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat. (Ratminto, 2006:46).

Berdasarkan pengertian diatas maka *reliable* merupakan jaminan akan kesanggupan, kekuatan, atau kemampuan dalam hal melaksanakan kegiatan pelayanan publik. Berdasarkan pengertian *reliable* diatas maka untuk menciptakan kehandalan dalam kualitas pelayanan ada dua indikator, yaitu:

a. Pelayanan yang tepat adalah kegiatan pemenuhan kebutuhan yang sesuai dengan target yang dicanangkan oleh pemilik kebijakan dan sesuai dengan harapan masyarakat.
b. Pelayanan yang terpercaya adalah kegiatan pemenuhan kebutuhan yang berlandaskan kejujuran dan norma-norma hukum yang berlaku. (Lovelock dalam Widodo, 2001:272).

Berdasarkan kutipan diatas, maka untuk menciptakan kehandalan dalam mewujudkan kualitas pelayanan, aparatur Negara sebagai abdi masyarakat diwajibkan untuk memiliki tujuan yang sesuai dengan harapan masyarakat serta dapat bertindak secara jujur didalam setiap perbuatan dan ucapannya.

3. ***Responsiveness*** (pertanggungjawaban) yaitu kerelaan untuk menolong masyarakat dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas. (Ratminto, 2006:46).

Berdasarkan pengertian diatas maka *responsiveness* merupakan kewajiban memberikan mutu pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Berdasarkan pengertian *responsiveness* diatas maka untuk mewujudkan pertanggungjawaban dalam kualitas pelayanan ada dua indikator, yaitu:

a. Keinginan membantu masyarakat adalah rasa tanggap yang ditunjukan oleh pemilik kebijakan terhadap situasi dan kondisi masyarakat yang dirasa membutuhkan bantuan.
b. Memberikan pelayanan dengan tanggap adalah kesiapan dan kesigapan pemilik kebijakan dalam melayani masyarakat.
(Lovelock dalam Widodo, 2001:272).

Berdasarkan kutipan diatas, maka untuk menciptakan pertanggungjawaban dalam mewujudkan kualitas pelayanan, aparatur Negara diwajibkan untuk memiliki rasa tanggap dan siap serta peka dalam membantu masyarakat kapanpun masyarakat membutuhkan bantuan.

4. ***Assurance*** (jaminan) yaitu pengetahuan dan kesopanan para pekerja dalam memberikan kepercayaan kepada masyarakat. (Ratminto, 2006:46).

Berdasarkan pengertian diatas maka *assurance* merupakan pengetahuan dan kesopanan aparatur dalam memberikan kepercayaan kepada masyarakat. Berdasarkan pengertian *assurance* diatas maka untuk mewujudkan kepercayaan masyarakat sebagaimana yang dijelaskan joko widodo dalam bukunya *Good Governance*, Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada era Desentralisasi dan Otonomi Daerah kualitas pelayanan ada tiga indikator, yaitu:

a. Pengetahuan pegawai adalah keterampilan yang diperoleh oleh pemilik kebijakan melalui pengalaman atau pendidikan yang kemudian akan diterapkan didalam pekerjaannya.
b. Perilaku pegawai adalah tanggapan atau reaksi pemilik kebijakan yang terwujud di gerakan, tidak saja ucapan didalam pekerjaannya sebagai abdi masyarakat.
c. Kemampuan pegawai adalah suatu kesanggupan pemilik kebijakan dalam mewujudkan kepuasan masyarakat yang dilayaninya.
(Lovelock dalam Widodo, 2001:273).

Berdasarkan kutipan diatas, maka untuk memberikan kepercayaan terhadap masyarakat aparatur Negara diwajibkan untuk memiliki pengalaman serta ilmu pengetahuan yang cukup memadai sebagai sesuatu yang dapat diterapkan didalam pekerjaannya sehingga masyarakat akan merasa puas.

5. ***Empathy*** (empati) yaitu perlakuan pribadi yang diberikan kepada masyarakat. (Ratminto, 2006:46).

Indikator – indikator yang terkandung didalamnya antara lain adalah:

a. Kemudahan dalam melakukan hubungan adalah tidak adanya kendala yang berarti yang menghalangi pemilik kebijakan dalam beradaptasi dengan lingkungan masyarakat.
b. Komunikasi yang baik adalah hubungan interaksi timbal balik antara pemilik kebijakan dengan masyarakat dalam mewujudkan pelayanan yang baik.

c. Kebutuhan para pelanggan adalah segala hal tuntutan dan kemauan masyarakat yang harus dipenuhi oleh pemilik kebijakan dengan patokan waktu tertentu yang harus dipenuhi oleh pemilik kebijakan. (Lovelock dalam Widodo, 2001:273).

Berdasarkan kutipan diatas, maka dalam suatu hubungan pelayanan terdapat hubungan timbal balik antara masyarakat dan aparatur dimana aparatur harus memenuhi segala keinginan yang diutarakan oleh masyarakat. Aparatur Negara juga dituntut untuk memiliki kedekatan terhadap lingkungan disekitarnya.

melakukan optimalisasi pelayanan publik yang dilakukan oleh birokrasi pemerintahan bukanlah pekerjaan mudah seperti halnya membalikkan telapak tangan mengingat pembaharuan tersebut menyangkut berbagai aspek yang telah membudaya dalam lingkaran birokrasi pemerintahan kita. Di antara beberapa aspek tersebut adalah kultur birokrasi yang tidak kondusif yang telah lama mewarnai pola pikir birokrat sejak era kolonial dahulu.

Tuntutan masyarakat terhadap informasi terus menerus mengalami peningkatan. Melalui sistem pelayanan yang berdasarkan akan azas ketransparan, maka tidak diragukan lagi bahwa fungsi pelayanan yang berkualitas akan mudah untuk diwujudkan. Oleh karenanya pemerintah berupaya meningkatkan pelayanan publik, terutama berkaitan dengan informasi. Untuk mencapai kualitas pelayanan yang baik antara pemerintahan dan masyarakat maka dibutuhkan mekanisme interaksi baru berupa *e-government*. Pemerintah Federal Amerika Serikat mendefinisikan *e-government* secara singkat, padat dan jelas yaitu:

> *"e-government refers to the delivery of government information and service online through the internet or other digital means* (e-government adalah pengiriman informasi tentang pemerintahan dan layanan online melalui internet atau media digital lainnya)".(Pemerintah Federal Amerika Serikat dalam Indrajit,2006:3)

Melengkapi kutipan diatas, maka akan dijabarkan mengenai pengertian sistem, informasi serta sistem informasi. Menurut Abdul Kadir dalam bukunya pengenalan sistem informasi, sistem adalah sekumpulan elemen yang saling terkait atau terpadu yang dimaksudkan untuk mencapai suatu tujuan.(Kadir,2003:54)

Intansi Pemerintah dalam menjalankan kegiatannya tentu saja akan melakukan hubungan timbal balik antar komponen-komponen yang terdapat dalam intansi pemerintah itu sendiri. Sedangkan pengertian informasi yaitu data yang telah diolah menjadi sebuah bentuk yang berarti bagi penerimanya dan bermanfaat dalam pengambilan keputusan saat ini atau saat mendatang.(Davis dalam Kadir,2003:31)

Mengambil intisari dari pengertian sistem dan pengertian informasi yang telah dijabarkan oleh para ahli diatas maka dapat disimpulkan bahwa sistem informasi adalah kombinasi antara prosedur kerja, informasi, orang dan teknologi informasi yang diorganisasikan untuk mencapai tujuan dalam sebuah organisasi.(Alter dalam Kadir, 2003:11)

Layanan Sistem Informasi Uji Emisi Kendaraan Bermotor merupakan salah satu komponen dari *e-government.* Sesuai dengan Keputusan Menteri Lingkungan Hidup Nomor 5 Tahun 2006 tentang ambang batas gas emisi kendaraan bermotor bahwa dibutuhkan sebuah sistem yang dapat dipergunakan sebagai alat pengolah data konkrit dalam proses *input* ataupun *output* dari kegiatan uji emisi kendaraan bermotor. Sistem Uji Emisi Kendaraan Bermotor adalah layanan yang ada di Dinas Perhubungan Kota Bandung yang berfungsi

sebagai perangkat lunak penunjang utama dalam proses pelaksanaan Uji Emisi Kendaraan Bermotor dimana data yang diolah terdiri dari unsur-unsur seperti masukan, pengolahan serta keluaran yang tersusun secara sistematis dalam pelayanan Sistem Uji Emisi Kendaraan Bermotor.

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, maka peneliti membuat definsi operasional sebagai berikut:

1. Dinas Perhubungan Kota Bandung adalah instansi pemerintah yang memiliki tugas pokok membantu Kepala Daerah dalam melaksanakan sebagian kewenangan daerah di bidang Perhubungan.
2. Sistem Uji Emisi Kendaraan Bermotor adalah layanan yang ada di Dinas Perhubungan Kota Bandung yang berfungsi sebagai perangkat lunak penunjang utama dalam proses pelaksanaan Uji Emisi Kendaraan Bermotor dimana data yang diolah terdiri dari unsur-unsur seperti masukan, pengolahan serta keluaran yang tersusun secara sistematis dalam pelayanan Sistem Uji Emisi Kendaraan Bermotor yang dilakukan di Bengkel-Bengkel bersertifikasi Resmi Uji Emisi Kendaraan Bermotor.
3. Kualitas adalah segala sesuatu yang dapat mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan masyarakat dalam hal pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam meningkatkan kualitas pelayanan Sistem Informasi Uji Emisi Kendaraan Bermotor.
4. Pelayanan adalah suatu kegiatan interaksi langsung antara para Aparatur Dinas Perhubungan Kota Bandung dengan masyarakat sehingga akan terwujudnya pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam peningkatan kualitas pelayanan

Dinas Perhubungan melalui Sistem Uji Emisi Kendaraan Bermotor di Kota Bandung.

5. Kualitas Pelayanan adalah suatu kegiatan melayani masyarakat dengan lebih baik berdasarkan harapan masyarakat yang menjadi tugas dari Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam hal pelayanan Sistem Informasi Uji Emisi Kendaraan Bermotor di Kota Bandung . Kualitas pelayanan dapat dilihat dari indikator:
    1) *Tangible* (bukti fisik) adalah menyediakan faktor-faktor yang terlihat oleh masyarakat (bukti fisik) yang menunjang dalam menciptakan suatu kualitas pelayanan yang baik di Dinas Perhubungan Kota Bandung. Faktor-faktor yang terkandung dalam menciptakan kualitas pelayanan tersebut meliputi:
        a. Fasilitas fisik adalah sarana dan prasarana nyata yang dibutuhkan untuk menunjang kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh individu ataupun organisasi sebagai cara pemenuhan kebutuhan pelanggan dalam pelayanan Sistem Uji Emisi Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kota bandung.
        b. Peralatan adalah infrastruktur pendukung dalam melaksanakan pelayanan Sistem Uji Emisi Kendaraan Bermotor yang dimiliki oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung.
        c. Personil adalah ketersediaannya sumber daya manusia dalam melaksanakan pelayanan Sistem Uji Emisi Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kota Bandung.

d. Komunikasi material adalah alat-alat yang digunakan untuk menyampaikan informasi diantara para aparatur Dinas Perhubungan ataupun antara aparatur dengan masyarakat demi pencapaian pelayanan Sistem Uji Emisi Kendaraan Bermotor yang baik.

2) *Reliable* (kehandalan) adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dalam hal melaksanakan pelayanan Sistem Uji Emisi Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kota Bandung. Faktor-faktor yang terkandung dalam menciptakan kualitas pelayanan tersebut meliputi:

a. Pelayanan yang tepat adalah kegiatan pemenuhan kebutuhan yang sesuai dengan target yang dicanangkan oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam hal melaksanakan pelayanan Sistem Uji Emisi Kendaraan Bermotor yang baik.

b. Pelayanan yang terpercaya adalah kegiatan pemenuhan kebutuhan yang berlandaskan kejujuran dan norma-norma hukum yang berlaku dalam hal Dinas Perhubungan Kota Bandung melaksanakan pelayanan Sistem Uji Emisi Kendaraan Bermotor.

3) *Responsiveness* (pertanggungjawaban) adalah yaitu kerelaan untuk menolong masyarakat dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas dalam kegiatannya melaksanakan pelayanan Sistem Uji Emisi Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan. Faktor-faktor yang terkandung dalam menciptakan kualitas pelayanan tersebut meliputi:

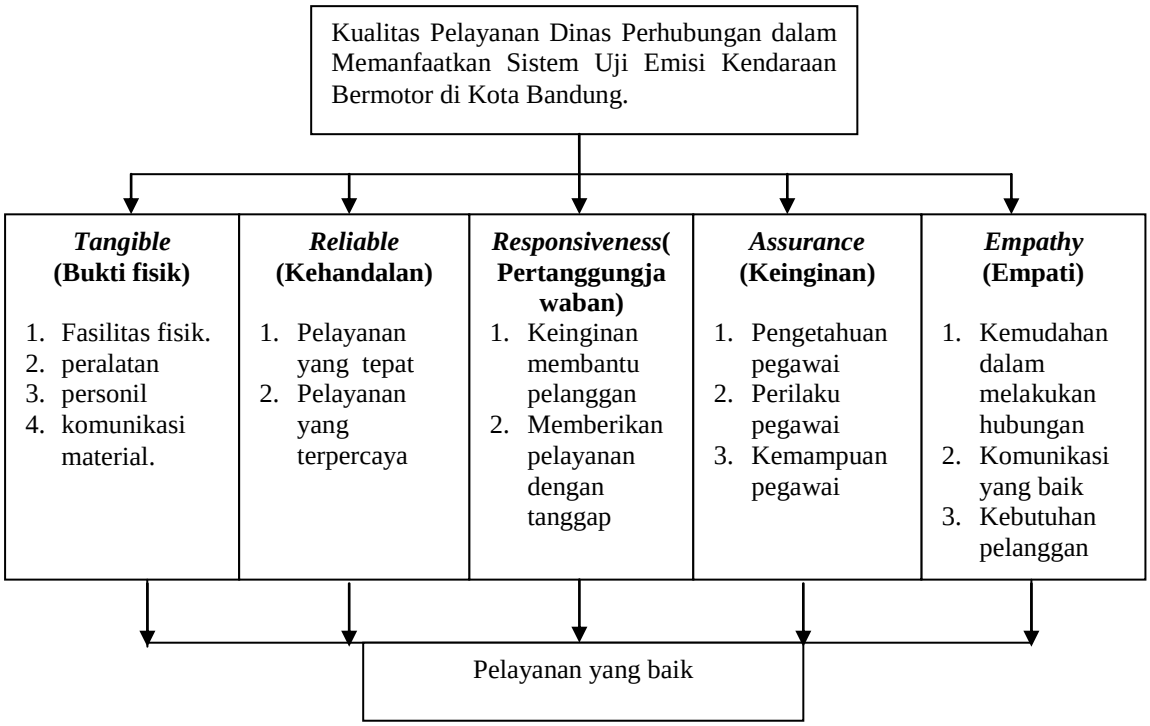
a. Keinginan membantu masyarakat adalah rasa tanggap aparatur terhadap situasi dan kondisi masyarakat yang di rasa membutuhkan bantuan dalam kegiatan Sistem Informasi Uji Emisi Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kota Bandung.
b. Memberikan pelayanan dengan tanggap adalah kesiapan dan kesigapan aparatur Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam melayani masyarakat.

4) *Assurance* (jaminan) adalah pengetahuan dan kesopanan aparatur Dinas Perhubungan sebagai instansi abdi masyarakat dalam memberikan kepercayaan kepada masyarakat agar pelayanan Sistem Uji Emisi Kendaraan Bermotor berjalan dengan baik. Faktor-faktor yang terkandung dalam menciptakan kualitas pelayanan tersebut meliputi:
   a. Pengetahuan pegawai adalah keterampilan yang diperoleh oleh aparatur Dinas Perhubungan Kota Bandung melalui pengalaman atau pendidikan untuk mendukung pelaksanaan pelayanan Sistem Uji Emisi Kendaraan Bermotor yang baik.
   b. Perilaku pegawai adalah tanggapan atau reaksi aparatur yang terwujud di gerakan, tidak saja ucapan dalam kegiatan pelaksanaan pelayanan Sistem Uji Emisi Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kota Bandung.
   c. Kemampuan pegawai adalah suatu kesanggupan aparatur Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam melakukan pelayanan Sistem Uji Emisi Kendaraan Bermotor yang baik.

5) *Emphaty* (sikap empati) adalah memberikan perhatian pribadi kepada masyarakat untuk mewujudkan pelayanan Sistem Uji Emisi Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kota Bandung. Faktor-faktor yang terkandung dalam menciptakan kualitas pelayanan tersebut meliputi:
   a. Kemudahan dalam melakukan hubungan adalah kemudahan aparatur Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam beradaptasi dengan lingkungan masyarakat untuk mewujudkan pelayanan Sistem Uji Emisi Kendaraan Bermotor yang baik.
   b. Komunikasi yang baik adalah hubungan interaksi timbal balik antara aparatur Dinas Perhubungan Kota Bandung dengan masyarakat dalam mewujudkan pelayanan Sistem Uji Emisi Kendaraan Bermotor yang baik.
   c. Kebutuhan para pelanggan adalah segala tuntutan dan kemauan masyarakat yang harus dipenuhi oleh aparatur Dinas Perhubungan Kota Bandung dengan patokan waktu tertentu dalam kegiatannya mewujudkan pelayanan Sistem Uji Emisi Kendaraan Bermotor yang baik.

Berdasarkan definisi operasional diatas, maka peneliti membuat model kerangka pemikiran sebagai berikut:

Gambar 1.2
Model Kerangka Pemikiran



1.6 Metode Penelitian

Sesuai dengan masalah yang diteliti, dibutuhkan sebuah metode agar dasar-dasar kebenaran dari suatu penelitian dapat diungkap dan dapat lebih mengarahkan peneliti pada pokok permasalahan yang akan dibahas. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif:

> ”Prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan /melukiskan keadaan subyek/obyek penelitian (seseorang, lembaga, masyarakat dan lain-lain) pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak, atau sebagaimana adanya” (Nawawi, 2007:67).

Metode penelitian ini adalah metode yang mendeskripsikan fakta-fakta dan gejala-gejala secara lengkap didalam obyek yang diselidikinya agar terlihat jelas kondisinya sehingga pada tahapan ini penelitian hanya bersifat penemuan fakta-fakta seadanya sebagai usaha penggambaran dari sistem yang saling berhubungan antara satu dengan yang lainnya.

Berdasarkan metode tersebut, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu:

> "Pendekatan yang berupa deskripsi dari gejala-gejala yang diamati, tidak berbentuk angka-angka atau koefisien antar variabel. Data yang dianalisis tidak untuk menerima atau menolak hipotesis, cenderung digunakan untuk gejala yang berhubungan dengan perilaku sosial atau manusia dengan berbagai argumentasi" (Subana, 2001:17).

Pendekatan kualitatif dipilih oleh penulis karena Obyek yang diteliti oleh peneliti bukanlah obyek berbentuk angka. Peneliti hanya menggunakan argumentasi Karena obyek yang diteliti adalah perilaku sosial.

1.6.1 Teknik Penentuan Informan

Teknik penentuan informan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *Purposive sampling* sebagaimana diungkapkan oleh H. Hadari Nawawi yaitu teknik pengambilan sampel yang disesuaikan dengan penelitian. sampel dibatasi dengan hanya mengambil unit sampling yang sesuai dengan tujuan penelitian" (Nawawi, 2007:167).

Penentuan informan dalam penelitian ini berdasarkan objek yang diteliti dan berdasarkan keterkaitan informan tersebut dengan penelitian. Informan dalam penelitian ini terdiri informan yang berkaitan dengan pelayanan Dinas

Perhubungan dalam memanfaatkan Sistem Informasi Uji Emisi Kendaraan Bermotor di Kota Bandung.

Adapun informan yang berkaitan dengan penelitian ini yaitu:

1. Kepala Bidang Sarana, beliau dijadikan nara sumber karena peneliti menganggap beliau adalah pemimpin utama penopang Sistem Uji Emisi Kendaraan Bermotor.
2. Kepala seksi pengujian kendaraan bermotor, dengan pertimbangan bahwa seksi pengujian kendaraan bermotor adalah orang yang lebih mengetahui tentang proses pengelolaan dan pengembangan Sistem Informasi Uji Emisi Kendaraan Bermotor di Kota Bandung.
3. Kepala seksi perbengkelan, dengan pertimbangan bahwa seksi perbengkelan adalah orang yang lebih mengetahui tentang praktek nyata dalam kegiatan uji emisi kendaraan bermotor khususnya penggunaan Sistem Informasi Uji Emisi Kendaraan Bermotor di Kota Bandung.
4. Staf-staf seksi perbengkelan sebanyak 2 orang dengan pertimbangan bahwa sebagai orang yang juga mengetahui tentang proses dalam Sistem Informasi Uji Emisi Kendaraan Bermotor di Kota Bandung.

Penentuan informan untuk nara sumber yang berikutnya adalah pengguna kendaraan bermotor roda empat yang sudah menjalankan uji emisi kendaraan bermotor dan sudah mendapatkan bukti resmi telah di uji emisikan oleh bengkel resmi bersertifikasi uji emisi ataupun dari Dinas Perhubungan Kota Bandung. peneliti akan langsung bertemu dengan masyarakat pengguna kendaraan roda empat yang berada disekitar area tempat pengujian kendaraan bermotor dan

langsung menanyakan apakah masyarakat tersebut adalah pengguna jasa uji emisi kendaraan bermotor atau tidak. Dalam hal ini peneliti mendapatkan 5 informan yang bersedia diwawancara sehubungan dengan kegiatan uji emisi kendaraan bermotor. dalam penentuan informan ini, peneliti menggunakan *Accidental*, yaitu: "pengambilan unsur sampel tidak ditetapkan terlebih dahulu, dengan kata lain peneliti langsung mengumpulkan data dari unit sampling yang ditemuinya"(Nawawi, 2007:166). Maka peneliti akan menjadikan pengguna kendaraan roda empat, sebagai nara sumber karena masyarakat yang langsung merasakan hasil dari pelayanan uji emisi kendaraan bermotor yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung.

1.6.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Wawancara, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pertanyaan-pertanyaan yang telah ditentukan untuk nara sumber. Pelaksanaan wawancara dilakukan secara langsung kepada nara sumber yang berkaitan dengan pelayanan Dinas Perhubungan dalam memanfaatkan Sistem Informasi Uji Emisi Kendaraan Bermotor di Kota Bandung.
2. Observasi non partisipan, dimana peneliti tidak langsung ikut serta dalam kegiatan operasional sistem informasi uji emisi kendaraan bermotor melainkan peneliti hanya mengamati secara seksama terhadap kejadian-kejadian yang terjadi.

3. Studi Pustaka, yaitu cara menghimpun bahan-bahan keterangan yang dilakukan dengan mempelajari buku-buku yang berhubungan dengan masalah kualitas pelayanan Dinas Perhubungan dalam memanfaatkan Sistem Informasi Uji Emisi Kendaraan Bermotor di Kota Bandung.
4. dokumentasi, yaitu penafsiran dokumen tertulis yang diperoleh dari instansi terkait baik itu berupa cuplikan, kutipan, atau penggalan dari catatan organisasi. Dengan teknik dokumentasi ini, diharapkan data yang diperoleh bisa sesuai dengan data yang ada lapangan.

1.6.3 Analisis Data

Metode analisis data sangat dibutuhkan didalam kegiatan penelitian ini. Pengertian analisis data kulaitatif menurut Bodgan & Biklen yaitu:

> "Analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain" (Bodgan dan Biklen dalam Moleong, 2005: 248).

Ada tiga unsur utama dalam proses analisis data pada penelitian kualitatif yaitu:

a. Reduksi data sebagai proses pemilihan, penyederhanaan, klasifikasi data kasar dari hasil penggunaan teknik dan alat pengumpulan data di lapangan. Reduksi data sudah dilakukan semenjak pengumpulan data reduksi dilaksanakan secara bertahap dengan cara membuat ringkasan dan menelusuri tema yang tersebar. Setiap data dipilih disilang melalui komentar informasi yang berbeda untuk menggali informasi dalam wawancara dan observasi.
b. Penyajian data merupakan suatu upaya penyusunan sekumpulan informasi menjadi pernyataan. Data kualitatif dijadikan dalam bentuk teks yang pada mulanya terpencar dan terpisah menurut sumber informasi dan pada saat diperolehnya informasi tersebut. Kemudian data diklasifikasikan menurut pokok-pokok permasalahan yang antara

lain terkait dengan kualitas pelayanan publik khususnya pelayanan uji emisi kendaraan bermotor.

c. Menarik kesimpulan berdasarkan reduksi, interpretasi dan penyajian data yang telah dilakukan pada tahap sebelumnya selaras dengan mekanisme logika pemikiran induktif, maka penarikan kesimpulan akan bertolak belakang dengan hal-hal yang khusus sampai pada rumusan kesimpulan yang sifatnya umum. (Nasution, 2003:128-130).

Pendapat diatas menandakan bahwa dalam proses analisis data pada penelitian kualitatif, dibutuhkan tiga cara yaitu reduksi data, penyajian data dan menarik sebuah kesimpulan melalui reduksi dimana ketiga cara ini saling berurutan dimulai dari reduksi data hingga tahapan akhirnya yaitu menarik sebuah kesimpulan.

1.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian

Lokasi penelitian yang akan peneliti laksanakan yaitu di Dinas Perhubungan Kota Bandung yang beralamat di Jl. Sukabumi No. 1, Bandung.

Adapun penelitian yang telah diselenggarakan selama 6 bulan yaitu dari bulan Maret sampai dengan bulan Agustus 2011 yang terdiri atas:

1. Penyusunan usulan penelitian, bulan Januari - Maret 2011.
2. Seminar usulan penelitian, bulan April 2011.
3. Pengumpulan data di lapangan, Maret - Juli 2011.
4. Analisa data yang telah di peroleh dari lapangan, bulan Maret - Juli 2011.
5. Penyusunan skripsi, bulan Maret - Agustus 2011.
6. Sidang skripsi, bulan Agustus 2011.

Jadwal penelitian tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.1
Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Tahun 2011							
		Feb	Mar	Apr	Mei	Juni	Juli	Agst	Sept
1	Observasi awal	■							
2	Pengajuan Judul U.P		■						
3	Penyusunan U.P		■						
4	Seminar U.P			■					
5	Pengajuan surat ijin				■				
6	Pelaksanaan penelitian				■	■	■		
7	Pengumpulan data					■	■	■	
8	Penulisan skripsi					■	■	■	
9	Sidang skripsi							■	■