

Analysis Of the Quality of Information Systems for Regional Public Service Agencies (BLUD) Bandung City Parking

By

Barkah Rosadi

Email: Barkah.rosadi@stiabandung.ac.id

An Nisa Diana, S.A.P., M.Si

Email: annisadiana71@gmail.com

Soni Suryana

Email: sonisuryana99@gmail.com

Nanang Ruskaya

Email: nanangruskaya455@gmail.com

Suryana Koswara

Email: suryanakoswara2@gmail.com

Riko Pramudia

Email: rikopramudia604@gmail.com

Abstract

Service is an activity that occurs in direct interaction between a person and another person or physical machine. While the public is a number of people who have together thoughts, feelings, hopes, attitudes and actions that are good and right based on norm values that feel they belong. And the essence of public service is the provision of excellent service to the community which is the embodiment of the obligations of government officials as public servants. Parking services are facilities and infrastructure in the form of mandatory facilities to support the continuity of the transportation process. The phenomena in this study are: Inadequate infrastructure, lack of human resources, conventional data processing processes, compliance with service standards that need to be considered, namely: responsiveness, reliability, assurance, empathy, tangibles. The purpose of this study was to gain an in-depth understanding of the description, implementation, constraints, efforts to overcome obstacles to the quality of information system services and to analyze the quality of the BLUD information system program and its application, as well as to determine the impact of the BLUD information system program on the original opinion of the Bandung City area. Knowing the driving and inhibiting factors of the BLUD information system program, providing solutions, efforts to overcome obstacles, problem solving and recommendations that are useful for maximizing the implementation of the BLUD information system program. This research uses case study research with a qualitative approach. Quality measurements in this study are responsiveness, reliability, assurance, empathy, tangibles. The research method in this research is descriptive analysis. Snowballing technique. The technique of data collection is done by interview and observation. Data collection techniques were carried out by Literature Studies and field studies which included in-depth interviews, observation and documentation. The author's data validity technique uses participation extension, persistence/consistency and triangulation. To analyze the data the writer did it through several stages with the initial steps of data collection, data reduction, data presentation and at the final stage the researcher drew conclusions. The results show that it is good enough but needs to be optimized because there are still shortcomings, such as human resources need to be added, data processing is still conventional, data processing needs to be added to computerization. It is necessary to add an

application for making an e-information system. From the results of interview research as many as 43 people feel quite good so that services to the community need to be maximized to produce the best and optimal service. Information systems will make work easier and more effective and efficient. Being accessible anywhere is a distinct advantage because it no longer takes time for the performance of employees who are located far apart. And the existing data can be fully updated, the application must be easy to use so that it can be used optimally and has features according to the needs of the BLUD. In carrying out the service process to the Bandung City Parking BLUD community. An information system is needed that helps simplify the process of preparation, implementation and reporting. The information system itself must make work easier, uncomplicated, flexible and adaptive, because it adapts to the dynamics of service delivery to the community which results in frequent adjustments to government policies. Given the many applications that have been used in government, this application must be integrated with the others in order to avoid repetition of the same work. The results of the study on the quality of dental health services at the MA Asih Putera polyclinic. It is recommended that the quality of the Bandung City BLUD parking service system in responsiveness, reliability, assurance, empathy, tangibles (TERRA) needs to be considered again for more optimal service progress.

Introduction

Literatur kontemporer tentang layanan publik banyak mengupas akan pentingnya perubahan paradigma manajemen layanan publik yang lebih berorientasi kepada pemenuhan ekspektasi warga negara sebagai konsumen. Dalam bidang layanan tertentu perlu di transformasikan bentuk organisasi publik yang lebih otonom dan fleksibel serta mengurangi rantai komando birokrasi yang kurang menekankan warga negara sebagai konsumen. Dalam kaitan pemenuhan ekspektasi konsumen (sebagai pengguna utama) tersebut, pemerintah mencoba melepaskan beberapa pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah dari organisasi birokrasi murni kepada pola unit organisasi pemerintah yang lebih otonom, mandiri dan berkualitas.

Suatu konsep yang bisa diterima secara umum bahwa pengertian pelayanan publik bisa dijabarkan sebagai pelayanan yang di oleh instansi pemerintah atau institusi-institusi lain atas nama pemerintah kepada masyarakat. Sementara itu dalam UU No.25 tahun 2009 tentang pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan yang lebih berkualitas sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa ataupun pelayanan administratif lainnya yang diselenggarakan oleh pelayanan publik. Yang dapat digolongkan ke dalam 2 bentuk yaitu Pelayanan Barang dan Jasa Publik dan Pelayanan Administratif.

Dengan melihat kedua jenis fungsi pelayanan Barang dan Jasa Publik dan Pelayanan Administratif. serta ruang lingkup pelayanan publik sebagaimana yang tertuang dalam UU No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dan sejalan dengan reformasi keuangan negara dengan lahirnya UU no.1 Tahun 2004 Tentang Perbendaharaan Negara dan UU No.17 Tahun 2003 keuangan negara, serta adanya transformasi birokrasi dalam pelayanan publik, yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan, maka satuan kerja pemerintah menyediakan beberapa pelayanan publik yang di sebut dengan Badan Layanan Umum/Daerah (BLU/D).

Dinas Perhubungan Kota Bandung memasang 445 terminal parkir elektronik di 221 titik lokasi di Kota Bandung. Meskipun Pemerintah Kota Bandung telah menerapkan program TPE sebagai solusi untuk menghilangkan masalah-masalah perparkiran di Kota Bandung dan sebagai solusi untuk mencapai kualitas sistem informasi yang optimal dengan meningkatkan

pendapatan asli daerahnya, kenyataannya masih banyak masalah yang terjadi. Target realisasi penerimaan retribusi parkir tahun 2017 adalah 140 miliar namun hanya tercapai 5 miliar lebih, atau sekitar 5%. Terminal parkir elektronik tidak berjalan secara optimal, hal ini disebabkan karena operasionalnya yang kompleks, biayanya yang mahal, serta banyaknya parkir liar.

fenomena lainnya adalah masyarakat memilih membayar ke juru parkir karena tarifnya sama meskipun parkir sampai berjam-jam, berbeda apabila menggunakan terminal parkir elektronik. Kemudian masih kurangnya sosialisasi dari pihak pelaksana program sehingga masyarakat banyak yang tidak mengetahui adanya program terminal parkir elektronik. Berdasarkan uraian tersebut, efektivitas TPE merupakan hal yang sangat penting dalam hal meningkatkan penerimaan retribusi parkir sehingga dapat berkontribusi tinggi terhadap PAD Kota Bandung. Oleh karena itu untuk pencapaian sistem informasi yang berkualitas diperlukan pemutakhiran sistem informasi, suatu sistem informasi yang berbasis elektronik, pembuatan *e-electronicical system*, sosialisasi program terminal parkir elektronik.

1. Literature Review and Research Framework

1.1 Literatur review

Administrasi dalam instansi pemerintahan atau suatu perusahaan sangat diperlukan untuk menunjang dalam pelaksanaan kegiatan pemerintah atau perusahaan. Apabila dalam suatu instansi pengelolaan administrasinya baik maka instansi tersebut juga akan dapat berjalan dengan baik. Secara etimologis istilah Administrasi berasal dari bahasa latin (Yunani) yang terdiri atas dua kata, yaitu “ad” dan “ministrate” yang berarti “to serve” yang dalam bahasa Indonesia berarti melayani atau memenuhi. Administrasi dalam arti sempit yaitu dari kata Administratie (Bahasa Belanda), yang meliputi kegiatan catat-mencatat, surat-menyurat, pembukuan ringan, ketik-mengetik, agenda dan sebagainya yang bersifat teknis ketatausahaan. The Liang Gie dalam Feriyanto (2015:1) mengatakan administrasi secara luas adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam suatu kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu. Feriyanto (2015:1) admisnistrasi adalah suatu proses pelaksanaan kegiatan yang dimulai sejak adanya dua orang yang bersepakat untuk bekerja sama untuk mencapai suatu tujuan tertentu pula. Administrasi Publik adalah suatu bahasan ilmu sosial yang mempelajari tiga elemen penting kehidupan bernegara yang meliputi lembaga *legislatif*, *yudikatif*, dan *eksekutif*. Administrasi publik adalah ilmu yang mempelajari tentang bagaimana pengelolaan suatu organisasi publik. KEPMEN no 63 Tahun 2003, bahwa pelayanan publik secara umum adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan BUMN atau BUMD dalam bentuk barang ataupun jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Tujuan dari pelayanan publik adalah bagaimana mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik dan memuaskan keinginan masyarakat atau pelanggan pada umumnya. Untuk mencapai hal ini diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat kualitas pelayanan adalah kesesuaian antara harapan dan kenyataan. (Zeithaml, valarie A. (t.al). 1990). Istilah pelayanan merupakan terjemahan dari istilah ‘*service*’ dalam bahasa inggris yang menurut Kotler dalam Tjiptono (2012:6) berarti setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan suatu pihak ke pihak lain yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud fisik dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.” Masyarakat umumnya mengharapkan produk barang ataupun jasa yang diterima dan di dapatkan dengan pelayanan yang baik atau memuaskan, sebuah lembaga pendidikan, organisasi, instansi harus memperhatikan mutu dari jasa (*Service Quality*) pelayanan karena

hal ini yang membedakan dengan sistem informasi organisasi satu dan lainnya. mutu dan kualitas tersebut akan menjadi ciri khas dari system informasi yang berbasis pembaharuan, pemutakhiran dan berteknologi canggih. Profesionalisme artinya aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan harus mempunyai kompetensi sesuai dengan bidangnya masing masing; Kesamaan hak artinya semua orang mempunyai hak yang sama dalam bidang pelayanan dan seimbang.

Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Dalam standar pelayanan ini juga terdapat pedoman baku pada mutu pelayanan. Adapun pengertian mutu, Goetsch dan Davis (1994) dalam Sutopo dan Suryanto (2006), merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya. Dalam standar pelayanan terdapat istilah pelayanan prima atau *excellent services* yang secara harfiah diterjemahkan sebagai pelayanan yang sangat baik atau pelayanan terbaik. Kualitas adalah kemampuan produk, jasa untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. (Goetessch & Davis, 1994) yang dikutip oleh Fandy tjiptono (2012:152) mengatakan bahwa: "Kualitas dirumuskan sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, sumber daya manusia, jasa, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan". Konsep kualitas sebagai ukuran relatif kebaikan suatu produk atau jasa yang terdiri atas aspek kualitas desain dan kualitas kesesuaian. TQM merupakan konsep yang jauh lebih luas yang tidak hanya menekankan pada aspek hasil tetapi juga kualitas manusia dan kualitas proses nya. Tjiptono (2003:3). TQM (Total Quality Management) adalah suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimumkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan. Russell dan Taylor (2000:78), Kualitas adalah totalitas tampilan dan karakteristik produk atau jasa yang berusaha keras dengan segenap kemampuannya guna memuaskan kebutuhan tertentu.

Kualitas adalah kesesuaian dengan kebutuhan. Dari sudut pandang penasar kualitas diukur dengan persepsi kualitas para pembeli, dan selain pendapat Tjiptono beberapa pengertian kualitas menurut pakar lainnya dalam Dorothea, Wahyu (2003:8), yaitu :Feingenbaum: Kualitas merupakan keseluruhan karakteristik produk dan jasa yang meliputi *marketing, engineering, maintenance* dimana produk dan jasa tersebut dalam pemakaiannya akan sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Pengukuran Kualitas dan Dimensi. Pengukuran sebuah kualitas dengan menggunakan istilah *SERVQUAL (Service Quality)* ini merupakan skala multi item yang berupa pertanyaan-pertanyaan yang dapat digunakan untuk mengukur persepsi pelanggan atau kualitas pelayanan meliputi 5 dimensi, Zeithaml, Parasuraman & Berry yang dikutip oleh Tjiptono (2012:174-175) yaitu: *TERRA (Tangibles, Empathy, Reliability, Responsiveness, Assurance)*. Pelayanan parkir adalah sebagai sarana dan prasarana berupa fasilitas wajib dalam penunjang keberlangsungan proses berjalannya transportasi. Adapun dimensi menurut Tjiptono (2002:15-18) sebagai berikut:

- a. Bukti fisik (tangibles) yaitu penampakan fisik dari gedung, peralatan, pegawai dan fasilitas-fasilitas lain yang dimiliki oleh penyedia layanan.
- b. Kepedulian (empathy) merupakan suatu perlakuan atau perhatian pribadi yang diberikan oleh penyedia layanan yaitu petugas kepada pengguna jasa.
- c. Daya tanggap (reability) adalah kemampuan untuk menyelenggarakan layanan yang dijanjikan secara akurat.
- d. Responsivitas (responsiveness) kerelaan untuk menolong pengguna jasa (masyarakat) penyelenggaraan pelayanan yang ikhla
- e. Jaminan (assurance) artinya pengetahuan akan kesopanan para pekerja dan kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan kepada para masyarakat atau pengguna jasa.

Menurut KBBI parkir ialah menghentikan atau menaruh (kendaraan bermotor) untuk beberapa saat ditempat yang sudah disediakan. Menurut isi Pasal 1694 KUH Perdata, penitipan adalah suatu perjanjian “riil” yang berarti bahwa ia baru terjadi dengan dilakukannya suatu perbuatan yang nyata, yaitu diteruskannya barang yang dititipkan. Jadi bentuk dari jasa parkir ini tidak seperti perjanjian-perjanjian lainnya yang pada umumnya bersifat konsensual yaitu sudah dilahirkan pada saat tercapainya kesepakatan tentang hal-hal yang pokok dari perjanjian itu (R.Subekti, 1995:107). Sistem informasi adalah suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat managerial dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan (Leitch, R.A., Davis, K.R., 1983). Informasi merupakan hal yang sangat penting bagi manajemen di dalam pengambilan keputusan. Informasi bisa diperoleh dari sistem informasi (Information Systems) atau disebut juga dengan Processing Systems, sehingga sistem informasi dapat di definisikan sebagai suatu sistem didalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi bersifat managerial dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan.

Sistem informasi berbasis komputer digunakan oleh berbagai macam aplikasi, mulai dari proyek yang kecil sampai dengan proyek yang paling besar. Basis data adalah penggunaan bersama dari data yang terhubung secara logis dan deskripsi dari data, yang dirancang untuk keperluan informasi (Connolly et al, 2002). Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) atau Unit Kerja pada SKPD di lingkungan pemerintah daerah yang dibentuk untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa penyediaan barang dan/atau jasa yang dijual tanpa mengutamakan mencari keuntungan.

1.2 Past research analysis

Sri, D. 2013. *Manajemen Komplain Pelanggan Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan di RSUD Dr. Iskak Tulungagung*, Vol. 1 (1) p 125-126.

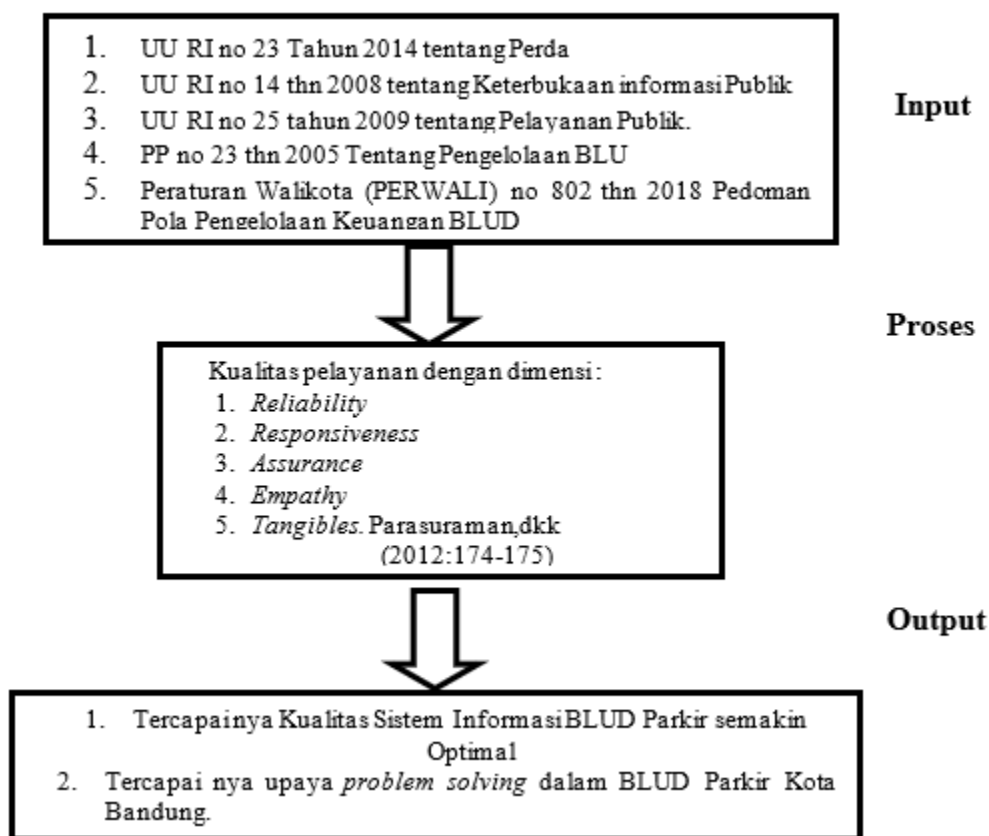
Diana, A. 2018. *Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi Pada Lembaga Pendidikan Madrasah Aliyah Asih Putera Kota Cimahi*. (Studi Kasus di Poliklinik Gigi Madrasah Aliyah Asih Putera Kota Cimahi).

Rengga, D. 2021. *Analisis kualitas pelayanan Kesehatan Masyarakat di Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) Tarogong kaler Kabupaten Garut*.

1.3 Research framework

Model berpikir adalah suatu model yang berfungsi menyederhanakan menjadi sesuatu yang sederhana. Berdasarkan latar belakang, fokus permasalahan dan tujuan mengenai analisis kualitas sistem informasi Badan Layanan umum daerah (BLUD) Parkir Kota Bandung merupakan permasalahan yang akan di teliti lebih lanjut.

Fokus dalam penelitian ini adalah kualitas sistem Informasi untuk mewujudkan pelayanan prima dalam pelayanan publik khususnya permasalahan yang diteliti oleh peneliti maka yang akan menjadi pengukuran dari kualitas pelayanan adalah dimensi pelayanan itu sendiri, dalam teori dimensi kualitas sistem informasi tersebut jika dikaitkan dengan proses pelayanan parkir yang sudah berjalan saat ini pada masyarakat....sudah sesuai atau belum. Adapun model pemikiran yang dibuat oleh peneliti dalam penelitian adalah sebagai berikut:



Gambar 2.2

Model Berpikir

Berdasarkan gambar di atas dapat dijelaskan yaitu peraturan, landasan hukum dalam Analisis Kualitas Sistem Informasi BLUD Parkir Kota Bandung adalah UU RI no 23 Tahun 2014 tentang Peraturan Daerah, UU RI no 14 thn 2008 tentang Keterbukaan informasi Publik, UU RI no 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Pemerintah no 23 thn 2005 Tentang Pengelolaan BLU dan Peraturan Walikota (PERWALI) no 802 thn 2018 Pedoman Pola Pengelolaan Keuangan BLUD ini dalam rangka pelayanan kepada masyarakat di bidang berhubungan yang di lakukan secara maksimal, sebaik mungkin dalam proses pelayanan tersebut sehingga menghasilkan pelayananan yang berkualitas

Dengan merujuk pada teori yang dikeluarkan oleh Zithaml & Berry, Parasuraman, dkk (2012:174-175) dikutip oleh Tjiptono sebagai tolak ukur dari dimensi kualitas pelayanan publik yang terdiri dari *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles*. Adapun output dari model berpikir di atas yaitu tercapainya Kualitas Sistem Informasi BLUD Parkir yang semakin Optimal dan dengan mengatasi kendala guna tercapai nya upaya *problem solving* dalam BLUD Parkir Kota Bandung.

2. Research Method

Research object, population, and sample

Metodologi penelitian adalah pembahasan mengenai konsep teoritik berbagai metoda, kelebihan dan kelemahannya, yang dalam karya ilmiah dilanjutkan dengan pemilihan metoda yang digunakan. Sugiyono (2012:9) menjelaskan: Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada

kondisi objek yang alamiah. dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci. Teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi.

Peneliti menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif dalam penelitian ini karena peneliti ingin mengetahui secara komprehensif, mendalam dan apa adanya tentang analisis kualitas pelayanan sistem informasi BLUD Parkir Kota Bandung. Metode analisis deskriptif digunakan untuk memotret kondisi di lapangan dan menemukan fakta dengan melukiskan secara akurat sifat dari berbagai fenomena kelompok atau individu yang berasal dari hasil penemuan penelitian. Aktivitas dalam penelitian ini meliputi kegiatan mengumpulkan, menggambarkan, dan menafsirkan data dan situasi yang dialami dalam bentuk, hubungan dan kegiatan tertentu.

Alasan menggunakan metode kualitatif dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: *Pertama*, permasalahan empiris dalam kualitas sistem Informasi Parkir Kota Bandung yaitu menyangkut berbagai aspek, seperti aspek: *Reliability* (kemampuan), *Responsiveness* (cepat tanggap dalam memberi pelayanan), *Assurance* (kepastian dalam jaminan), *Empathy* (sikap pemberi pelayanan kepada pelanggan); *Tangibles* (bentuk fisik).

Kedua, dalam penelitian kualitatif pada dasarnya landasan teoritis bertumpu secara mendasar pada *fenomenologi* karena dijadikan sebagai teoretis utama yang melatarbelakangi secara teoretis penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif disebut *natural inquiry* karena konteksnya yang natural.

a. *Research Subject*

Subjek Penelitian berisi penjelasan mengenai identitas, informan dan karakteristik dalam penelitian yang digunakan. Pada bagian ini dijelaskan pula mengenai sasaran penelitian. Sumber data dan informasi atau informan adalah semua pihak yang berkepentingan dan pelaku utama, baik kalangan pejabat maupun masyarakat sebagai pihak yang harus dilayani.

b. *Data Type*

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer dan data sekunder.

c. *Data Source*

Sumber data untuk penelitian ini diperoleh dari:

1. Data Primer :
2. Hasil wawancara
3. Hasil observasi
4. Data Sekunder :
5. Data yang di dapatkan dari dokumen.

d. *Informant*

Informan adalah orang yang dijadikan sumber informasi utama dari pokok pembahasan. Informasi ini bertujuan untuk mengetahui secara langsung dari objek yang diteliti oleh peneliti. Data dan informasi diperoleh dari hasil wawancara mendalam dengan informan kunci dilakukan sesuai pemahaman, kompetensi, dan kewenangan masing-masing informan (*stakeholders*).

Adapun subjek penelitian dengan informan penelitian yang diharapkan dapat memberikan informasi *relevan* dan data yang *akurat*, seperti terlihat pada tabel berikut:

Berdasarkan subjek penelitian informan kunci di atas yang menyatakan bahwa pengumpulan data diawali dengan melakukan wawancara terdiri dari: Ka

BLUD Parkir Kota Bandung, Ka Bag TU, Staff Administrasi, Anggota Pengelola retribusi.

Hal dalam penelitian berlangsung secara “*snow balling*” (metode bola salju).

Tabel 3.1. *Subjek Penelitian Informan Kunci dan Sasaran Penelitian*

No	Subjek	Objek	Informasi Yang Dibutuhkan	Jumlah (Orang)
1	Ka	Ka BLUD Parkir Kota Bandung	Kebijakan Sistem Informasi	1
2	Penanggung Jawab	Ka Bag Tata Usaha	Operasional/pelaksana Sistem Informasi	1
3	Teknis	Staff Administrasi	Administrasi Sistem Informasi	5
4	Teknis	Anggota Pengelola retribusi	Teknis Sistem Informasi	36
Jumlah				43

Sumber : Data Dishub Kota Bandung tahun 2021-2022

2.1 *Variable Operation*

a. Research Stages

Kegiatan penelitian dilaksanakan secara terencana, teratur dan sistematis. Untuk itu, kegiatan penelitian dilaksanakan dalam beberapa tahap.

1) *Stage Orientasi*

Tahapan studi persiapan atau studi orientasi dengan menyusun pra proposal dan proposal penelitian

2) *Stage Eksplorasi*

Tahapan studi eksplorasi umum, yang direncanakan adalah:

1. Konsultasi, wawancara dan perizinan pada instansi yang berwenang.
2. Studi literatur

3. *Stage Membercheck*

Tahap membercheck adalah mengecek temuan menurut prosedur yang tepat dan memperoleh laporan akhir (Tahir, 2011:71).

b. Data Processing Procedures

Prosedur pengolahan data dan analisis data diperlukan agar peneliti dapat mengembangkan kategori dan sebagai perbandingan yang kontras untuk menemukan sesuatu yang mendasar dan memberi gambaran apa adanya.

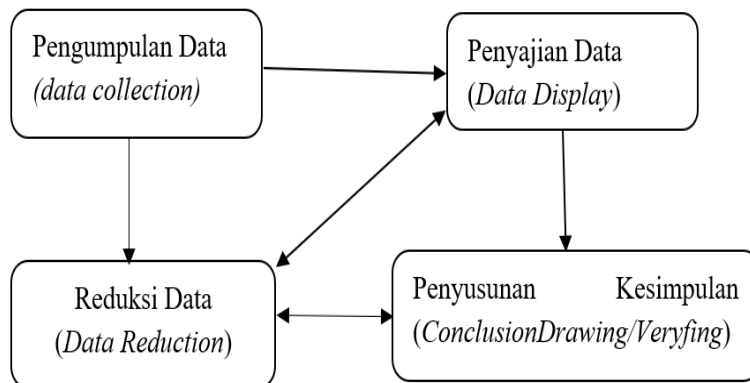
Dari Miles, Huberman, Sugiyono (2007:46), teknik analisis data ini terdiri dari 4 tahapan yang harus dilakukan, dimulai dari proses pengumpulan data, proses justifikasi data, penyajian data, dan terakhir penyusunan kesimpulan.

Untuk mendapatkan hasil yang kredibel/dipercaya, maka penelitian ini juga menggunakan ke empat tahapan teknik pengolahan data tersebut, yaitu:

- 1) Proses Pengumpulan Data (*Data Collection*)
- 2) Proses Reduksi Data (*Data Reduction*) Penyajian Data (*Data Display*).
- 3) Penyusunan Kesimpulan (*Conclusion Drawing/Veryfing*)

Proses pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan verifikasi dapat digambarkan melalui model, Miles, Huberman dan Sugiyono (2007:15), seperti gambar di bawah ini :

Proses Analisis Data



Gambar 3.1

Sumber : Miles, Huberman dan Sugiyono (2007:15)

2.2 Data collection technique

Teknik pengumpulan data di dalam penelitian ini dilakukan dengan wawancara kepada pihak-pihak terkait yang terlibat. Sugiyono (2007:137) “terdapat dua hal utama yang mempengaruhi kualitas hasil penelitian yaitu kualitas instrument penelitian dan kualitas pengumpulan data. Teknik yang dilakukan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah: teknik wawancara; teknik observasi; teknik kepustakaan; teknik dokumentasi.

2.3 Validity Tecnique

Keabsahan Data Menurut Moleong

Menurut Moleong (2013) terdapat tiga cara dalam pemeriksaan keabsahan data, yaitu:

1. Perpanjangan Keikutsertaan
2. Ketekunan Pengamatan
3. Triangulasi

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain.

a) Keabsahan Data Menurut Lincoln dan Guba

Untuk memperoleh keabsahan data atau kebenaran terhadap hasil penelitian, dalam penelitian ini dilakukan langkah-langkah pemeriksaan data yng lebih rinci menurut Lincoln dan Guba (1985:290-296), dalam memperoleh keabsahan data, yaitu:

1. Derajat Kepercayaan (*Credibility*)
2. Kebergantungan (*dependability*)
3. Kepastian (*confirmability*)

3. Result dan discussion

3.1 Company dan responden profile

BLUD adalah satuan kerja perangkat daerah (SKPD) atau Unit kerja pada SKPD dilingkungan Pemerintah Daerah yang dibentuk untuk memberukan pelayanan kepada masyarakat berupa penyediaan barang dan jasa yang dijual tanpa mengutamakan mencari keuntungan. Dan dalam melakukan kegiatannya di dasarkan pada prinsip efisiensi dan

produktifitas. Dan Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Perparkiran (UPT Parkir) Dinas Perhubungan Kota Bandung mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Dinas Perhubungan lingkup perparkiran. Dalam menyelenggarakan tugas, UPT Parkir pada Dinas Perhubungan memiliki fungsi penyusunan rencana dan teknis operasional pelaksanaan peningkatan dan pengembangan pengelolaan perparkiran, pelaksanaan operasional pengelolaan dan penataan perparkiran, pelaksanaan ketatausahaan UPT dan pelaksanaan pengawasan, pengendalian, evaluasi dan pelaporan kegiatan pengelolaan perparkiran. UPT Parkir merupakan pelaksana teknis yang menjalankan pelayanan publik bagi masyarakat Kota Bandung melalui penyediaan fasilitas parkir pada badan jalan (*on-street parking*). Pelayanan parkir pada badan jalan di Kota Bandung terbagi atas 3 (tiga) area yaitu: pusat; penyangga dan pinggiran dengan perbedaan tarif dari setiap jenis kendaraan dan area parkir. Pelayanan parkir pada badan jalan dilakukan UPT Parkir dengan mengkoordinir juru parkir resmi dan penerapan sistem pembayaran parkir melalui mesin parkir otomatis di beberapa lokasi jalan di Kota Bandung yaitu di Jalan Babatan No 4 Kelurahan Kebon Jeruk Kecamatan Andir Kota Bandung.

Bidang Lalu Lintas dan Parkir mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas Dinas lingkup lalu lintas dan parkir. Untuk melaksanakan tugas pokok Bidang Lalu Lintas dan Parkir mempunyai fungsi penyusunan rencana dan program lingkup tata teknik perparkiran serta manajemen dan rekayasa lalu lintas, penyusunan petunjuk teknis lingkup tata teknik perparkiran serta manajemen dan rekayasa lalu lintas, pelaksanaan lingkup tata teknik perparkiran serta manajemen dan rekayasa lalu lintas, pengkajian rekomendasi, pembinaan, pengawasan dan pengendalian penyelenggaraan perparkiran, manajemen dan rekayasa lalu lintas, pembinaan, monitoring, evaluasi dan pelaporan lingkup tata teknik perparkiran serta manajemen dan rekayasa lalu lintas. Tingkat Pendidikan satuan unit kerja BLUD parkir sebagian besar lulusan s1 dan SMA.

3.2 Research result dan analysis

Kualitas pelayanan system informasi merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, sumber daya manusia, jasa, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

a. Kendala-kendala Pelayanan system informasi

Kendala adalah suatu rintangan atau halangan. Dari hasil pengamatan peneliti secara lebih spesifik dari beberapa sumber didapatkan penjelasan mengenai kendala yang ada yaitu :

1) Sarana prasarana yang dimiliki kurang lengkap

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai dalam mencapai maksud dan tujuan, syarat dan upaya. KBBI (2008:1227)

Wawancara menunjukkan bahwa kendala yang selama ini mengenai alat, sarana dan prasarana perlu ditambahkan.

2) SDM

Sumber daya manusia adalah salah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, baik institusi, lembaga maupun perusahaan berupa manusia sebagai penggerak dalam perusahaan untuk mencapai tujuan organisasi tersebut.

Wawancara menunjukkan bahwa kendala yang selama ini mengenai SDM ditambah yaitu accounting.

a. Proses pengolahan data masih konvensional.

Dalam pengolahan suatu data masih konvensional yaitu masih memasukan data

menggunakan manual. Wawancara menunjukkan bahwa kendala yang selama ini mengenai penambahan accounting untuk memasukan data pada komputerisasi tidak hanya manual.”

a. Pencapaian pemenuhan standar pel system informasi

1. *Responsiveness* (cepat tanggap pelayanan system informasi)
2. *Reliability* (tepat waktu).
3. *Assurance* (kejelasan biaya).
4. *Empathy* (ketulusan memenuhi kebutuhan)
5. *Tangibles* (peralatan komputerisasi).

Wawancara menunjukkan bahwa kendala yang selama ini dalam responsibility yaitu pengiriman data dalam system informasi agar lebih cepat dan efisien.

4.1. Upaya-Upaya Mengatasi Kendala Kualitas Sistem Informasi

4.2. Sarana prasarana yang dimiliki kurang lengkap

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai dalam mencapai maksud dan tujuan, syarat dan upaya. KBBI (2008:1227).

1. SDM

Sumber daya manusia adalah salah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, baik institusi, lembaga maupun perusahaan dimana SDM yang cukup yang sangat perlu ada untuk menggerakkan roda suatu usaha perusahaan dan lembaga, dan mempercepat perputaran roda kemajuan sehingga diperoleh perkembangan dan kemajuan BLUD tersebut. Dalam BLUD parkir memerlukan pertambahan jumlah accounting yang berkompentensi untuk mempercepat proses penyampaian dta dalam system informasi.

2. Proses pengolahan data masih konvensional.

Dalam pengolahan suatu data masih konvensional yaitu masih memasukan data menggunakan manual, normal biasa dengan mengikuti cara pemasukan data yang diterima secara umum. Dalam pengolahan data secara konvensional akan lebih baik ditambah kan dengan komputerisasi untuk rekapan data dan memudahkan mengedit dan merapikan data.

3. Pencapaian pemenuhan standar Sistem Informasi

1. *Responsiveness* (cepat tanggap pelayanan system informasi)
2. *Reliability* (tepat waktu).
3. *Assurance* (kejelasan biaya).
4. *Empathy* (ketulusan memenuhi kebutuhan)
5. *Tangibles* (peralatan komputerisasi). dapat disingkat menjadi TERRA yang di perhatikan dan dimaksimalkan untuk kemajuan BLUD Parkir dari segi pelayanan yang maksimal dan optimal.

4. Conclusion

a. Conclusion dan suggestion, knowledgment

Kualitas system informasi merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, sumber daya manusia, jasa, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Dalam rangka upaya mencapai tujuan BLUD secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika dan mengetahui dan memahami tentang deskripsi, kendala, dan solusi, problem solving/jalan keluar.

b. Suggestion

Kualitas system pelayanan BLUD parkir Kota Bandung dalam *responsiveness, reliability, assurance, empathy, tangibles* (TERRA) perlu di perhatikan kembali untuk kemajuan pelayanan yang lebih optimal.

Refferences

- Moleong. 2015. *Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi)*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Tjiptono. 2012. *Service Manajemen*. Jogjakarta: Andi Offset.
- Rangkuti. 2006. *Measuring Costumer Satisfaction*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kuantitatif R&D*, Bandung:Alfabeta CV.
- Sugiyono. 2007. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV Alfabeta.
- _____. 2017. *Pedoman Penulisan Skripsi Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi*. Bandung. STIA.

Peraturan Perundang-undangan

1. UU RI no 23 Tahun 2014 tentang Perda
2. UU RI no 14 thn 2008 tentang Keterbukaan informasi Publik
3. UU RI no 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
4. PP no 23 thn 2005 Tentang Pengelolaan BLU
5. Peraturan Walikota (PERWALI) no 802 thn 2018 Pedoman Pola Pengelolaan Keuangan BLUD

Jurnal dan Artikel

- Sri, D. 2013. *Manajemen Komplain Pelanggan Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan di RSUD Dr. Iskak Tulungagung*, Vol. 1 (1) p 125-126.
- Diana, A. 2018. *Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi Pada Lembaga Pendidikan Madrasah Aliyah Asih Putera Kota Cimahi*. (Studi Kasus di Poliklinik Gigi Madrasah Aliyah Asih Putera Kota Cimahi).
- Rengga, D. 2021. *Analisis kualitas pelayanan Kesehatan Masyarakat di Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) Tarogong kaler Kabupaten Garut*.