

**PENERAPAN QUALITY MANAGEMENT SYSTEM (QMS) DALAM PELAYANAN SURAT KEPUTUSAN PELAKSANAAN IZIN TRAYEK (SKPIT) DAN PERPANJANGAN KARTU PENGAWASAN (KPS) DI BIDANG ANGKUTAN JALAN DINAS PERHUBUNGAN DAN LALU LINTAS ANGKUTAN JALAN PROPINSI JAWA TIMUR**

**ARI BIGAS PRASTYAWAN  
Dr. Falih Suaedi, Drs., M.Si.  
KKB KK 2 Fis. AN. 03/11 Mus s  
ABSTRAKSI**

Sesuai dengan amanat Peraturan Daerah Propinsi Jawa Timur No.11 Tahun 2005, telah dinyatakan bahwa seluruh instansi pemerintahan ditingkat Propinsi Jawa Timur dalam memberikan pelayanan publiknya haruslah dilakukan secara berkesinambungan yang seiring dengan perkembangan harapan publik dalam menuntut untuk dilakukan peningkatan kualitas dibidang pelayanan publik. Sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut, maka diharapkan adanya suatu standar dan kriteria bagi penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan pelayanannya yang berkualitas kepada masyarakat sesuai dengan peraturan daerah yang berlaku. Hal ini yang membuat Bidang Angkutan Jalan Dinas Perhubungan dan Lalu Lintas Angkutan Jalan Propinsi Jawa Timur tetap menggunakan ISO 9001:2000 didalam manajemen pelayanannya. Untuk menjawab permasalahan penelitian, digunakan metode penelitian kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara mendalam (*indepth interview*). Selain itu, pengumpulan data juga menggunakan teknik dokumentasi. Teknik penentuan informan, secara *purposive* yang selanjutnya berkembang dengan teknik *snowball*. Sedangkan teknik pemeriksaan data melalui triangulasi sumber data sehingga data yang disajikan merupakan data yang absah.

Hasil temuan data di lapangan menunjukkan bahwa selama ini keempat klausul tersebut dapat dijalankan dengan baik oleh Bidang Angkutan Jalan di Dinas Perhubungan dan Lalu Lintas Angkutan Jalan Propinsi Jawa Timur, tetapi terdapat beberapa kekurangan yang terdapat dalam melengkapi jalannya sebuah sistem manajemen mutu. Hal ini dapat dilihat dari belum adanya kesadaran bagi Bidang Angkutan Jalan dalam melakukan pelayanan dimana terjadi pengulangan permintaan data dan juga terjadinya pengulangan pengecekan keabsahan data, kurangnya pengembangan sistem manajemen informasi berupa suatu mekanisme on-line yang dapat digunakan dalam penyampaian informasi, pengaduan dan juga transaksi penyelenggaraan pelayanan.

Kata kunci: Pelayanan Publik , Sistem Manajemen Mutu, Surat Keputusan

Pelaksanaan Izin Trayek, Kartu Pengawasan.



## ABSTRACT

Considering the regulation of The East Java Province no.11 in 2005, which states that all of the government institution in East Java Province must give continuous public serving based on the growth of public needs on quality improvement of public service. As a ways to improve the quality of public service, hopefully there would be a standard and criteria to the public service provider to provide a quality service to the public according to province regulation. These things has made Public Transportation Sector of Transportation and Traffic of Public Transport Department of The East Java Province still using ISO 9001:2000 on its management of service. To answer those problems, descriptive qualitative research method is used. In depth interview and documentation technique are used in collect the data. Purposive and snowball techniques are used in determine the interviewees. In check the data, triangular data sources are used in order to get the valid data. The data findings in the filed shows that all of these times the four clause could be satisfactory applied by Public Transportation Sector of Transportation and Traffic of Public Transport Department of The East Java province, but there have been some unsatisfactory point in completing the process of a quality management system. This could be observed by the lack of awareness from Public Transportation Sector to gave away the service where there had been repeated data asking and also there have been a repeated data legitimacy check and also the lack of development in information management system in form of an on-line mechanism, which should be useful in transferring the information, complaints and also transaction of service providing.

Keywords: Public Service, Quality Management System, Letter of Permit Trayek, Monitoring Card