

Tipe Koleksi: UHAMKA - Skripsi FISIP

Komunikasi Pelayanan Publik Dinas Perhubungan Tangerang Selatan Melalui Aplikasi Smartcard Blue (Bukti Lulus Uji Elektronik)

Muhamad Yasin

Deskripsi Lengkap: <http://lib.uhamka.ac.id/detail.jsp?id=76344&lokasi=lokal>

Abstrak

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah mendeskripsikan hasil analisis pelayanan publik teknologi digital BLUe (Bukti Lulus Uji Elektronik) pada Dinas Perhubungan Kota Tangerang Selatan melalui penggunaan BLUe/Smartcard secara lebih mendalam sehingga diperoleh suatu gambaran yang mendalam terkait dengan substansi permasalahannya berdasarkan hasil pengambilan data dilapangan dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi.

Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme, tujuan paradigma konstruktivisme adalah untuk memahami karakteristik pelayanan publik pada Dinas Perhubungan Kota Tangerang Selatan melalui penggunaan BLUe/Smartcard berdasarkan Analisa teori yang digunakan yaitu teori informasi organisasi Karl Weick. Teori Weick menggunakan komunikasi sebagai sebuah dasar bagi pengorganisasian manusia dan memberikan sebuah pemikiran untuk memahami bagaimana manusia berorganisasi.

Berdasarkan tujuan tersebut, metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif fenomenologis dengan studi kasus. Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data adalah observasi dan wawancara (indepth interview) informan kunci (key informan). Penelitian kualitatif fenomenologis melihat secara dekat interpretasi individual tentang pengalaman-pengalamannya.

Hasil penelitian menunjukkan UPTD PKB Dishub Tangsel dalam hal komunikasi pelayanan publik melalui aplikasi BLUe berbasis Smartcard mengimplementasikan konsep komunikasi pelayanan publik dengan menggunakan model komunikasi Berlo SMCR (Source, Message, Channel, Receiver), Komunikasi Pelayanan Publik melalui aplikasi BLUe berbasis Smartcard mendapatkan respon yang positif dari masyarakat dalam hal ini para pengendara wajib uji selaku penerima pelayanan publik, sehingga kualitas pelayanan yang diberikan oleh UPTD PKB Dishub Tangsel sebagai Organisasi Perangkat Daerah dinilai baik di mata masyarakat yaitu para pengendara wajib uji.

UPTD PKB Dishub Tangsel menggunakan media sosial seperti Website, Instagram dan Facebook sebagai saluran komunikasi dalam mensosialisasikan penggunaan Aplikasi BLUe berbasis Smartcard kepada para pengendara wajib uji selaku penerima layanan uji keur pada Dinas Perhubungan Kota Tangerang Selatan. Penggunaan Aplikasi BLUe berbasis Smartcard terbukti efektif dan efisien dari segi waktu dan biaya pelayanan serta dinilai mampu meminimalisir praktek percaloan dan pemalsuan buku keur.