

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Kemajuan suatu bangsa sangat di pengaruhi oleh peran pemerintah. Bahkan bisa dikatakan, tidak mungkin ada negara jika tanpa pemerintahan. Negara Indonesia yang merupakan negara pancasila, menjadikan pemerintahan sebagai sektor terpenting dalam sistem ekonomi, sosial dan politik. Peran pemerintah yang strategis akan banyak ditompang oleh bagaimana birokrasi publik mampu melaksanakan tugas dan fungsinya. Salah satu tantangan besar yang dihadapi birokrasi adalah bagaimana mereka mampu melaksanakan kegiatan secara efektif dan efisien, agar terwujudnya keberhasilan perekonomian di pemerintahan.

Salah satu kunci keberhasilan perekonomian adalah dimilikinya keunggulan, sehingga akan mendorong terciptanya daya saing dan menciptakan penambahan nilai. Demi tercapainya kondisi tersebut, maka sentral berbagai variabel yang mempengaruhinya adalah terselenggaranya penyelenggaraan *Good Governance* (kepemerintahan yang baik) dan menerapkan prinsip prinsip *good governance* dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Dengan menerapkan prinsip-prinsip *good governance* dapat diterjemahkan secara relatif mudah dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Menerapkan

prinsip-prinsip *good governance* dalam penyelenggaraan pelayanan publik akan terciptanya kualitas pelayanan publik yang baik.

Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas, tidak efisien, maka dari itu kualitas pelayanan sangat penting dan selalu fokus kepada kepuasan pelanggan. Dengan menerapkan prinsip-prinsip *good governance* maka kualitas pelayanan publik menjadi semakin baik, angka korupsi menjadi semakin rendah, dan pemerintah menjadi semakin peduli dengan kepentingan warga. Salah satu pelayanan yang sangat dibutuhkan masyarakat adalah transportasi.

Transportasi merupakan salah satu penunjang dan mempermudah segala aktivitas manusia, serta memberikan solusi jitu untuk meminimalisir adanya kemacetan dan populasi udara yang berlebih di perkotaan, karna dalam satu buah kendaraan umum dapat menampung banyak penumpang. Transportasi sangat dikenal jelas oleh masyarakat baik itu masyarakat yang kemampuan ekonominya terbatas bahkan ke masyarakat dengan ekonomi yang melebihi. Transportasi sangat bermanfaat dari segi sosial, ekonomi, politik, bahkan fisik.

Fungsi transportasi umum memegang peranan penting dalam usaha mencapai tujuan pengembangan ekonomi dalam suatu bangsa yaitu; meningkatkan pendapatan nasional, meningkatkan jenis dan jumlah barang, mengembangkan industrial nasional, dll. Transportasi umum atau bisa disebut

dengan kendaraan umum juga membantu tercapainya pengalokasian sumber-sumber ekonomi secara optimal. Transportasi umum berfungsi sebagai sektor penunjang pembangunan dan pemberi jasa bagi perkembangan ekonomi.

Bila dilihat kondisi saat ini, kondisi transportasi umum sangat memprihatinkan. Kurangnya perawatan dan pengujian secara berkala yang dapat menyebabkan tingkat kecelakaan semakin bertambah. Dalam UU No.22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (PP LLAJ) butir b menimbang “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 dan angkutan jalan dalam rangka mendukung pembangunan ekonomi dan pengembangan wilayah.” Maka dari itu wajibnya para pemilik angkutan umum melakukan pengujian kendaraan bermotor atau uji KIR secara berkala.

Salah satu organisasi pemerintah yang bergerak dalam bidang pelayanan lalu lintas dan angkutan jalan adalah Dinas Perhubungan Kota Sukabumi, yang termasuk melayani unit pelayanan teknis PKB (Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor).

Sesuai PERWAL (peraturan walikota) Kota Sukabumi pasal 4 Tahun 2016 bahwa Dinas Perhubungan Kota Sukabumi mempunyai tugas pokok “melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang diberikan di bidang perhubungan.”

Hanya saja belakangan ini pemilik angkutan umum enggan untuk menguji angkutannya, dikarenakan menurut salah satu pelanggan yang dilayani dalam pengujian kendaraan bermotor masih adanya praktik percaloan berkisar belasan calo yang ada di sekitar lingkungan *Intern* (pegawai) dan *Ekstern* (masyarakat) pada Dinas Perhubungan Kota Sukabumi. Masih lambannya kerja pegawai dalam melakukan pengujian kendaraan bermotor dan masih adanya pegawai yang mangkir meninggalkan lokasi saat jam operasional berlangsung. Seharusnya aparatur pemerintah yang bekerja pada instansi pemerintah harus penuh dedikasi dalam melaksanakan tugas.

Menerapkan prinsip-prinsip *good governance* akuntabilitas, transparansi, partisipasi dan kepastian penegak hukum yang tinggi serta didasari oleh sifat amanah dan tanggung jawab yang besar terhadap pelaksanaan tugas dan fungsinya sesuai *Standart Operasional Procedure (SOP)* yang telah ditetapkan di instansinya masing-masing. Pegawai atau aparatur pemerintah yang menerapkan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelaksanaan pelayanan publik dapat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dan dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan dalam mewujudkan *good governance*.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh peneliti diketahui adanya fenomena masalah yang terjadi pada Dinas Perhubungan Kota Sukabumi, sebagai berikut:

### 1. *Responsiviness* (Respon/Tanggap)

Yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan memberikan pelayanan yang cepat. Berdasarkan observasi awal pada Dinas Perhubungan Kota Sukabumi ditemukan bahwa kurangnya tanggap dalam pengujian kendaraan bermotor. Contohnya lambannya pengujian untuk satu kendaraan, yang seharusnya hanya dalam waktu 45 menit sudah selesai dalam pengujian, akan tetapi melebihi batas waktu hingga 60 menit, tidak sesuai dengan *standard operational procedure (SOP)* yang ada, sehingga menyebabkan pelanggan kesal, karena menghambat waktu atau membuang-buang waktu untuk melakukan aktifitas yang lain yaitu dalam menarik penumpang dan pengiriman barang.

**Tabel 1.1**  
**Rekapitulasi Waktu Pengujian Kendaraan Bermotor**

No	Jenis Kegiatan	Waktu seharusnya	Kenyataan
1	Administrasi <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengisian Formulir Pendaftaran</li> <li>• Pemeriksaan Kelengkapan Administrasi</li> <li>• Pengesahan dan Penyerahan Buku Uji</li> </ul>	10 Menit	15 Menit
2	Pra Uji	5 Menit	15 Menit
3	Uji Mekanis	30 Menit	30 Menit
	Waktu Keseluruhan	45 Menit	60 Menit

Sumber: Dokumen di dapat pada Dinas Perhubungan Kota Sukabumi 2018

## 2. *Tangibel* (Berwujud/Bukti Langsung)

Yaitu penyediaan fasilitas fisik dan kelengkapan serta penampilan pribadi. Berdasarkan observasi awal pada Dinas Perhubungan Kota Sukabumi ditemukan bahwa, masih adanya pegawai yang dalam penampilannya tidak pantas digunakan ketika pengujian kendaraan bermotor berlangsung. Contohnya dalam penampilan, pada jam operasional berlangsung banyaknya pegawai menggunakan sandal jepit dan pakaian bebas bukan pakaian dinas, dan tidak memakai perlindungan K3 (keamanan, kesehatan, dan keselamatan kerja). Keterbatasannya ruang tunggu, sarana parkir dan lahan bagi pelanggan yang sedang di uji kendaraannya. Contohnya ketika pengujian kendaraan bermotor berlangsung, kendaraan yang mengantri parkir hingga keluar gerbang tempat pengujian. Masih adanya pegawai yang mangkir ketika pelayanan berlangsung. Contohnya menjemput anak disaat jam operasional dan makan disaat pelayanan sedang berlangsung.

**Tabel 1.2**  
**Standar Pakaian Dinas Perhubungan Kota Sukabumi**

<b>Kategori</b>	<b>Pakaian Dinas Laki-Laki</b>	<b>Pakaian Dinas Perempuan</b>
Baju	Kemeja Lengan Pendek Berwarna Putih dengan Atribut Lengkap	Kemeja Lengan Pendek atau Lengan Panjang Berwarna Putih dengan Atribut Lengkap
Celana	Celana Panjang Berwarna Biru Tua ( <i>dark blue</i> )	Celana Panjang atau Rok Berwarna Biru Tua ( <i>dark blue</i> )
Rompi	Rompi Berwarna Biru Tua	Rompi Berwarna Biru Tua

*Sumber: Peraturan Menteri Perhubungan No. 19 Tahun 2015*

### 3. *Empathy* (Empati)

Yaitu tingkat perhatian dan atensi individual yang diberikan kepada pelanggan. Berdasarkan observasi awal pada Dinas Perhubungan Kota Sukabumi ditemukan bahwa, kurangnya rasa empati pegawai terhadap pelanggan membeda-bedakan tingkatan pelanggan. Contohnya bila kendaraan yang akan diuji yang mengendarai menggunakan pakaian dinas maka para pegawai melakukan pelayanan dengan sopan dan santun, sebaliknya bila menggunakan pakaian biasa saja dan pegawai melayani dengan biasa saja.

Berdasarkan fenomena kualitas pelayanan diatas peneliti menduga disebabkan oleh kurangnya penerapan prinsip-prinsip *good governance* maka peneliti tertarik untuk mengajukan penelitian dengan judul “Pengaruh penerapan prinsip-prinsip *good governance* terhadap kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor (PKB) pada Dinas Perhubungan Kota Sukabumi”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan-permasalahan yang telah diuraikan pada latar belakang penelitian, maka peneliti merumuskan permasalahan yang telah di kemukakan, sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan prinsip-prinsip *good governance* pada Dinas Perhubungan Kota Sukabumi?
2. Bagaimana kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor (PKB) pada Dinas Perhubungan Kota Sukabumi?

3. Seberapa besar pengaruh penerapan prinsip-prinsip *good governance* terhadap kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor (PKB) pada Dinas Perhubungan Kota Sukabumi?

### **1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian**

#### **1.3.1 Maksud Penelitian**

Maksud penelitian ini adalah untuk mengetahui, menganalisis dan mengkaji secara empiris pengaruh penerapan prinsip-prinsip *good governance* terhadap kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor (PKB) pada Dinas Perhubungan Kota Sukabumi.

#### **1.3.2 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui penerapan prinsip-prinsip *good governance* pada Dinas Perhubungan Kota Sukabumi.
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor pada Dinas Perhubungan Kota Sukabumi.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh penerapan prinsip-prinsip *good governance* terhadap kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor Pada Dinas Perhubungan Kota Sukabumi.



## **1.4 Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memenuhi nilai guna pada aspek teoritis dan aspek praktis, sebagai berikut:

### **1.4.1 Aspek Teoritis**

Secara teoritis merupakan pengembangan keilmuan yang telah diperoleh selama mengikuti perkuliahan tentang Ilmu Administrasi Publik dan dapat digunakan sebagai referensi penelitian selanjutnya.

### **1.4.2 Aspek Praktis**

Adapun kegunaan praktis dalam penelitian di antara lain:

1. Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk menambah pengetahuan, pengalaman, dan sebagai tempat mempraktekan ilmu pengetahuan serta menerapkan dan membandingkan teori-teori yang diperoleh selama dibangku kuliah.

2. Bagi instansi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan dan masukan bagi pegawai khususnya pada Dinas Perhubungan Kota Sukabumi untuk memecahkan masalah dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor.