

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perubahan teknologi dan arus informasi yang sangat pesat telah mendorong perusahaan maupun instansi untuk menghasilkan produk maupun layanan yang dapat memenuhi kebutuhan maupun keinginan masyarakat, sehingga masyarakat merasa puas dengan apa yang telah mereka dapatakan dari perusahaan/instansi. Banyak cara yang dapat dilakukan perusahaan/instansi dalam memenuhi kebutuhan maupun keinginan masyarakat, salah satunya yaitu dengan memberikan citra/kesan yang baik dalam hal produk maupun pelayanan.

Menurut Hardiansyah (2001:11), Pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepihak lain. Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Litjen Potlak Sinambela, dkk (2011:5), Pelayanan Publik diartikan “Pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Dari kedua teori yang dikemukakan di atas kita dapat menyimpulkan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dan keperluan masyarakat pada suatu organisasi tersebut dengan aturan-

aturan dan tatacara pelayanan yang telah ditentukan. Pelayanan publik diberikan kepada masyarakat oleh pemerintah. Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik sesuai yang telah diamanatkan oleh Undang-Undang. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan aturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintahan menjadi citra buruk pemerintah ditengah masyarakat. Sebagian masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluh dan kecewa terhadap layanan yang diberikan. Ada sebagian masyarakat sampai saat ini masih menganggap rendah terhadap kinerja birokrasi. Akibatnya banyak pengguna layanan atau masyarakat mengambil jalan pintas dengan menggunakan jasa calo untuk mengurus keperluannya yang berhubungan dengan birokrasi pemerintah.

Pelayanan yang diberikan secara umum belum memuaskan masyarakat. Pelayanan yang diberikan terlalu berbelit-belit dengan berbagai alasan yang kurang diterima oleh masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan cenderung tidak efektif dan efisien. Keadaan demikian yang membuat masyarakat sebagai pengguna layanan publik tidak terpuaskan. Semua itu berakibat masyarakat enggan mengurus segala

sesuatu yang berhubungan langsung dengan birokrasi pemerintah. Salah satu kantor pemerintah yang aktivitasnya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat adalah kantor Unit Pengujian Kendaraan bermotor Kota Gorontalo yang masih dinaungi oleh Dinas Perhubungan Kota Gorontalo.

Bentuk layanan yang diberikan oleh Unit Pengujian Kendaraan Bermotor adalah Pengujian secara Berkala pada Kendaraan Bermotor dimana pemeriksaan tersebut dilakukan pada kondisi kendaraan yang dilakukan oleh penguji untuk mengetahui apakah kendaraan tersebut memenuhi persyaratan layak jalan atau tidak, termasuk kelengkapan surat-surat kendaraan bermotor yang merupakan kewenangan dari Perhubungan. Dari pemeriksaan kondisi fisik kendaraan tersebut, maka sangat dibutuhkan pelayanan dalam kelancaran pengujian kendaraan bermotor itu sendiri.

Tujuan penyelenggaraan pelayanan pengujian berkala kendaraan bermotor (PBKB) bertujuan untuk memberikan kepastian bahwa kendaraan bermotor yang dioperasikan di jalan telah memenuhi persyaratan teknis dan layak jalan serta tidak mencemari lingkungan, agar dapat terciptanya transportasi darat yang sesuai dengan kelayakan untuk berada di jalan dan juga agar pelanggan transportasi darat merasa aman, nyaman, cepat/lancar, dan tertib/teratur agar mereka lebih percaya pada sarana transportasi yang digunakan. Hal ini sejalan dengan Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2011 tentang Retribusi Pengujian Kendaraan Bermotor. Kendaraan Bermotor merupakan alat transportasi yang digunakan untuk memperlancar aktivitas masyarakat. Berikut data kendaraan yang diuji pada Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Gorontalo pada November 2016/Januari 2017.

Tabel 1  
Data Kendaraan yang di uji pada bulan November 2016- Januari 2017

NO.	Jenis Kendaraan	BULAN			TOTAL
		November 2016	Desember 2016	Januari 2017	
1	Mobil Bis	33	18	20	71
2	Truck	79	37	60	176
3	Pick Up	230	172	171	573
4	Tangki	2	2	3	7
5	Kereta Tempelan	2	1	2	5
6	Mobil Penumpang	-	-	-	-
<b>JUMLAH</b>		346	230	256	<b>832</b>

*Sumber Data: Bagian Administrasi Pengujian Kendaraan Bermotor 2017*

Berdasarkan Pengamatan awal yang telah dilakukan di Unit Pengujian Kendaraan Bermotor terdapat beberapa permasalahan yang dijumpai seperti. mesin penguji yang teknologinya masih rendah dibandingkan dengan mesin penguji yang sudah diterapkan diunit pengujian provinsi lain yang memakan waktu pengujian kendaraan lebih cepat dari mesin penguji yang ada dibalai pengujian kendaraan bermotor kota gorontalo. Hal ini dapat mengganggu dan menghambat kelancaran kegiatan pelayanan. Faktor lain yang dapat menghambat kelancaran kegiatan pelayanan adalah masih manualnya pengelolaan administrasi dimana jika ada kendaraan yang akan melakukan pengujian berkala pegawai masih mencari secara manual data kendaraan tersebut, hal ini dapat dilihat dari karyawan yang masih menggunakan dokumen-dokumen dalam pengelolaan data kendaraan. Permasalahan lainnya adalah masih kurangnya pegawai penguji kendaraan yang mempunyai Latar

belakang pengetahuan tentang pengujian kendaraan bermotor. Peneliti melihat disetiap ada kendaraan melakukan pengujian, hanya ada satu pegawai yang melakukan pengujian kendaraan sehingga waktu pengujian kurang efektif

Tujuan utama dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat. Kepuasan ini dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan atau lebih baik dari standar pelayanan tersebut. Kegiatan pelayanan yang diberikan Balai Pengujian Kendaraan Bermotor akan dinilai dari tingkat kepuasan masyarakat. Penilaian yang diberikan masyarakat menentukan ukuran kinerja pelayanan publik. Kegiatan yang dapat dilakukan untuk mengetahui pelayanan publik adalah dengan mengukur tingkat kepuasan masyarakat. Salah satu metode yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan suatu organisasi adalah dengan menggunakan indeks kepuasan masyarakat. Ketentuan mengenai indeks kepuasan masyarakat tertuang dalam PERMENPAN Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang menyebutkan ada beberapa indikator yaitu: 1)Persyaratan. 2)Prosedur. 3)Waktu Pelayanan. 4)Biaya/Tarif. 5)Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan. 6)Kompetensi Pelaksanaan. 7)Prilaku Pelaksanaan. 8)Maklumat Pelayanan. 9)Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala, agar kita bisa mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan. oleh karena itu, peneliti bermaksud untuk mengetahui lebih mendalam mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan di kantor Unit Pengujian

Kendaraan Bermotor. Dan akan melakukan penelitian dengan mengangkat judul **Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Unit Pengujian Kendaraan Bermotor.**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas maka dapat diidentifikasi Masalah sebagai berikut :

1. Masih kurangnya tenaga penguji Kendaraan Bermotor yang secara teknis memiliki kompetensi dalam pengujian kendaraan bermotor.
2. Teknologi Mesin Penguji masih rendah dibandingkan dengan teknologi mesin pengujian yang sudah diterapkan di Unit Pengujian Provinsi lain
3. Pelayanan Administrasi yang masih Manual

## **1.3 Rumusan Masalah**

Bgaimana Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Unit Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Gorontalo.

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat ditinjau dari aspek mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan di Unit Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Gorontalo.

## **1.5 Manfaat Peneliti**

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

### 1.5.1 Manfaat Teoritis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan bagi peneliti lainnya yang ingin memilih topik seperti pada penelitian ini. Bagi penelitian lebih lanjut memberikan tambahan informasi untuk dapat dipergunakan sebagai tambahan ilmu pengetahuan

### 1.5.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan informasi dan masukan baik bagi Unit Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Gorontalo maupun para peneliti.