

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Negara Indonesia masih banyak lembaga pemerintah yang belum menerapkan program Nawa Cita yang dikonsepsikan oleh Presiden. Tiga nilai utama yang menjadi ciri perkembangan ASN dalam revolusi spiritual adalah integritas, etika profesi dan gotong royong. Dengan ketiga nilai tersebut, ASN Indonesia diharapkan dapat mendorong dan memungkinkan Indonesia tumbuh menjadi negara yang unggul dengan prestasi tinggi, produktivitas yang kuat, dan daya saing yang kuat. Penjelasan dalam konteks ASN dapat dilihat dalam arah kebijakan revolusi spiritual dalam reformasi birokrasi pemerintah, yaitu: pelayanan publik yang prima (birokrasi cepat, mudah, ringkas, transparan dan responsif); rencana pembangunan dan pengeluaran pemerintah didasarkan pada prinsip-prinsip kepentingan, kualitas, efisiensi, dan efektivitas yang berlaku untuk disiplin, penghargaan dan hukuman, dan sistem merit dalam birokrasi. (setkab.go.id).

Rendahnya kepatuhan penerapan standar pelayanan publik oleh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) menjadi masalah utama bagi kualitas pelayanan semua lembaga pemerintah. Penerapan standar pelayanan yang tidak memadai akan menyebabkan berbagai mismanagement, berikutnya berdasarkan perilaku kelembagaan, seperti prosedur yang tidak jelas, masa kerja yang tidak pasti, perpajakan ilegal, korupsi, ketidakpastian, dan kesewenang-wenangan dalam pelayanan perizinan investasi. Secara makro, kualitas pelayanan publik masih rendah. Hal ini akan menyebabkan ekonomi biaya tinggi, menghambat peningkatan investasi, dan tentu saja mengurangi dampak kepercayaan masyarakat terhadap lembaga dan pemerintah, yang dapat menyebabkan ketidakpedulian masyarakat. Akibatnya, korupsi, inefisiensi birokrasi, dan rendahnya kualitas pelayanan publik (ombudsman.go.id). Instansi pemerintahan dibentuk untuk mencapai suatu tujuan yaitu melaksanakan fungsi penyelenggaraan negara, melayani negara dan masyarakat serta memberikan

kepuasan bagi masyarakat. Tugas dan fungsi dari sebuah instansi penyelenggaraan urusan pemerintahan adalah memberikan pelayanan publik.

Setiap instansi pemerintah di Indonesia perlu terus memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat dengan memenuhi keinginan dan kebutuhan pelayanan yang semakin optimal. Jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan, maka pengguna jasa akan merasa puas, jika tidak tercapai dalam pelayanan maka kepuasan pengguna jasa akan menurun yang akan menimbulkan citra negatif pengguna jasa bagi organisasi. Untuk mencapai tujuan tersebut, faktor kualitas dan fasilitas pelayanan juga memegang peranan penting dalam mencapai tujuan tersebut. Melihat kondisi sosial masyarakat, maka perlu terus ditingkatkan kualitas pelayanan pemerintah dan penyediaan fasilitas yang memadai. Kualitas pelayanan sangat erat kaitannya dengan kepuasan pengguna jasa.

Sebagai penyelenggara urusan pemerintahan transportasi, Dishub Kota Bekasi tentunya tidak lepas dari penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanannya. Dalam hal ini kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Dishub Kota Bekasi akan dievaluasi berdasarkan kepuasan masyarakat. Penilaian yang akan dilakukan oleh masyarakat akan menentukan skala pelayanan publik yang dilakukan oleh Dishub Kota Bekasi. Hal ini menuntut birokrasi publik untuk mengubah posisi dan peran yang telah dilakukan selama ini.

Setiap penyelenggaraan urusan Dishub Kota Bekasi telah terintegrasi dan berjalan sesuai prosedur yang telah ditetapkan. Dimana pada pelaksanaan penyelenggaraan urusannya, Dishub Kota Bekasi harus memenuhi dan mewujudkan pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat. Adapun wujud pelayanan yang harus dilakukan oleh Dishub Kota Bekasi adalah pelayanan yang memenuhi harapan masyarakat sesuai dengan tugas pokoknya melaksanakan penyelenggaraan urusan perhubungan dan transportasi. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dishub Kota Bekasi dapat dilihat dan diukur dari keberhasilannya melaksanakan tugas pokoknya dalam setiap fungsi pada tugas-tugasnya.

Salah satu langkah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah dengan mencapai nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolak ukur penilaian tingkat kualitas pelayanan. Data IKM dapat dijadikan bahan penelitian

bagi unsur-unsur terkait pelayanan ke depan, unsur-unsur tersebut perlu ditingkatkan dan menjadi motor penggerak bagi unit pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. IKM membandingkan harapan dan kebutuhan penyedia layanan publik, serta data dan informasi tingkat kepuasan publik yang diperoleh dari hasil tersebut untuk mengukur opini publik secara kuantitatif dan kualitatif atas layanan yang diberikan oleh penyedia layanan publik. Berikut terlampir nilai standar untuk menentukan apakah kinerja pelayanan yang diberikan oleh Dishub Kota Bekasi dinilai baik atau tidak oleh masyarakat.

Tabel 1. 1 Standar Baik Nilai Persepsi, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan Dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,5996	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,60 – 4,5996	76,61 – 88,30	B	Baik
4	4,60 – 5,000	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Sumber: Dishub Kota Bekasi Unit Kerja Pengujian Kendaraan Bermotor

Menurut hasil penelitian Dishub Kota Bekasi nilai IKM periode 2019-2021 seperti yang terlihat pada data tersebut.

Tabel 1. 2 Nilai Unsur Sarana dan Prasarana IKM Periode 2019-2021

TAHUN	NILAI UNSUR PELAYANAN	KINERJA
2019	3.053	Kurang Baik
2020	3.052	Kurang Baik
2021	3.098	Kurang Baik
Rata-rata Nilai IKM	3.068	Kurang Baik

Sumber: Dishub Kota Bekasi Unit Kerja Pengujian Kendaraan Bermotor

Menurut hasil nilai IKM yang kurang baik dalam unsur sarana dan prasarana dalam penelitian yang dilakukan Dishub Kota Bekasi ditemukan beberapa masalah pelayanan diantaranya :

- 1) Tempat pengujian dan SOP pengurusan KIR masih belum layak sesuai standar yang ditentukan.
- 2) Lemahnya pengawasan dan komunikasi terhadap pesan SOP pengurusan perizinan KIR yang dilakukan oleh Kepala Bidang Dishub Kota Bekasi terhadap kinerja pegawai yang mengacu pada hasil kinerja yang belum mencapai tingkat kepuasan masyarakat.
- 3) Adanya pungli dalam proses pengurusan izin KIR kendaraan pada wilayah Dishub Kota Bekasi.

Pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Kota Bekasi kepada masyarakat adalah pelayanan pengujian kendaraan bermotor yang dioperasikan oleh Dishub Kota Bekasi dan dilaksanakan oleh tim pengujian fasilitas. Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) atau Kir Test bertujuan untuk mengurangi tingkat kecelakaan yang disebabkan oleh cacat teknis pada saat mengoperasikan kendaraan di jalan raya, mengurangi tingkat pencemaran terhadap lingkungan, dan memberikan pelayanan kepada masyarakat di bidang Kir Test. Dalam rangka peningkatan pelayanan, divisi pemeriksaan sarana pelayanan transportasi Kota Bekasi mengeluarkan kebijakan mutu yaitu sistem pelayanan yang sederhana, sumber daya manusia yang profesional, efisiensi waktu, serta tertib manajemen dan dokumen.

Selanjutnya masalah yang ditemukan hasil survei yang dilakukan oleh Dishub Kota Bekasi berdampak timbulnya statement dari walikota Bekasi dikutip dari <https://jakarta.bisnis.com/> diakses (27/07/2021). “Wali Kota Bekasi Rahmat Effendi mendesak Dishub Kota Bekasi untuk merevitalisasi sarana dan prasarana operasional guna meningkatkan pelayanan transportasi kepada masyarakat”. Untuk itu, untuk menunjang seluruh tugas dan tanggung jawab operasional, perlu segera dilakukan revitalisasi sarana dan prasarana Dishub yang sebagian besar telah digunakan lebih dari 5 tahun. Sehingga dapat meningkatkan kinerja Dishub dalam menyelesaikan masalah kemacetan di Bekasi.

Namun menurut hasil observasi, terdapat tanda-tanda permasalahan dan sistem manajemen pelayanan yang tidak sesuai dengan hal tersebut di atas, antara lain: sosialisasi. Pertama, website resmi tidak memberikan informasi tentang program layanan Kir Test kepada publik, atau hanya memasang stand spanduk di depan loket pendaftaran, yang kedua adalah tidak ada waktu penyelesaian yang pasti selama proses pelaksanaan dan tidak adanya komunikasi kepada pengguna jasa terkait hal tersebut. Ketiga, kondisi lahan yang tersedia tidak dapat memenuhi kebutuhan operasional divisi pemeriksaan fasilitas Kota Bekasi, dan jumlah kendaraan yang diperiksa setiap hari meningkat, sehingga kendaraan harus antri dan parkir di pinggir jalan. Keempat, pengolahan data masih dilakukan secara manual. Ini akan memperlambat proses manajemen layanan (Partisipan 1, Personal Komunikasi, 14 Juli 2021).

Menurut Kapolres Metro Bekasi Kota dalam <https://cakrawalatv.com/> diakses 12/07/2021 masih ada beberapa kasus pungli yang terjadi di Dishub Kota Bekasi, hal ini sesuai dengan pernyataan dari Polres Bekasi Kota dalam wawancara media cakrawalatv.com.

Menindak lanjuti perintah Pimpinan Polri, berantas semua jenis Pungutan Liar (Pungli), Polres Metro Bekasi Kota melalui Turjawali melakukan sidak di Kir Bulak Kapal Kelurahan Margahayu Kecamatan Bekasi Timur, Kota Bekasi, Jawa Barat. Sesuai instruksi yang kami terima, Bekasi harus bebas dari pungli, karena negara sudah mengatur pungutannya, jadi pembagian retribusinya harus sesuai aturan.

Kondisi obyektif menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik Dishub Unit Sarpras belum dapat dikatakan sesuai harapan masyarakat, serta SDM pegawai yang masih belum memadai. Masih ditemukan kasus pengaduan langsung dari masyarakat, seperti: prosedur yang panjang, waktu pengurusan izin yang selesai tidak pasti, persyaratan yang tidak jelas, petugas yang tidak tanggap, dan kurangnya informasi yang mengakibatkan komunikasi yang kurang baik. Masih ada pungutan liar ketika melakukan proses perizinan KIR (Partisipan 2, Personal Komunikasi, 14 Juli 2021).

Indikasi masalah yang terjadi pada pelayanan Dishub Kota Bekasi adalah tidak berjalannya fungsi pengawasan Dishub Kota Bekasi dengan baik. Hal ini

disebabkan oleh pegawai Dishub Kota Bekasi pada unit kerja bagian sarpras kurang disiplin, dalam menjalankan tugasnya untuk melakukan pengawasan secara berkala sehingga belum memberikan pelayanan publik yang prima kepada pengguna jasa. Hal ini tentu akan berdampak kepada kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Dishub Kota Bekasi (Partisipan 3, Personal Komunikasi, 14 Juli 2021).

Menggabungkan fakta dan data dari yang dijelaskan sebelumnya, menurut (Kumorotomo dalam Hardiansyah, 2015), beberapa hal dapat dijelaskan mengapa selama ini banyak kebijakan, rencana dan pelayanan publik yang belum merespon keinginan masyarakat sehingga belum mendapat dukungan luas. Birokrasi masih lebih berorientasi pada kekuasaan, daripada kepentingan umum atau pelayanan publik.

Perangkat negara dituntut untuk berkomunikasi dengan baik dan efektif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Organisasi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat harus mampu memahami visi, misi, dan tujuan birokrasi. Badan tersebut harus dapat memberikan informasi kepada masyarakat, yaitu jenis dan bentuk pelayanan yang diberikan oleh birokrasinya, termasuk konten apa saja, serta mampu menjelaskan dan memberikan berbagai informasi tentang pelayanan tersebut, termasuk proses dan prosedur pelayanan (Nurdin, 2019).

Pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas komunikasi pelayanan, berdasarkan analisis data yang telah dilakukan menjelaskan bahwa kualitas komunikasi pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Pengaruh tersebut dapat dilihat dari kesopanan dan keramahan yang ditunjukkan oleh pegawai untuk meningkatkan kepuasan melalui pelayanan yang berkualitas (Lisa & Nanik, 2019).

Komunikasi memegang peran yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Faktor komunikasi menjadi perhatian utama bagi organisasi pelayanan publik. Kualitas komunikasi yang buruk akan berdampak terganggunya atau terhambatnya peredaran informasi pelayanan publik, yang akan mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam menggunakan jasa. Rendahnya kualitas komunikasi pelayanan publik akan berdampak pada rendahnya

kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pelayanan publik, dan rendahnya kepercayaan terhadap lembaga pelayanan publik akan menyebabkan melemahnya dukungan masyarakat terhadap pemerintah.

Melihat lemahnya kualitas komunikasi pelayanan publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah sebagai penyelenggara pemerintahan, penulis tertarik untuk memahami dan meneliti tentang kepuasan masyarakat dari kualitas komunikasi pelayanan publik yang diberikan oleh Dishub Kota Bekasi. Maka dari itu judul penelitian yang dilakukan adalah *“Pengaruh Kualitas Komunikasi Unit Sarpras Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Jasa Kir Pada Dishub Kota Bekasi”*.

## 1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang sudah dijelaskan pada sub bab 1.1, maka dapat disusun rumusan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Apakah kualitas komunikasi unit sarpras berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pengguna jasa kir pada Dishub Kota Bekasi?
2. Seberapa besar pengaruh kualitas komunikasi unit sarpras pada Dishub Kota Bekasi terhadap kepuasan masyarakat pengguna jasa kir?

## 1.3 Identifikasi Masalah

Berikut ini merupakan masalah yang dapat diidentifikasi sehubungan dengan usaha meningkatkan kepuasan masyarakat. Masalah yang dapat penulis identifikasi adalah :

- 1) Tempat pengujian dan SOP pengurusan KIR masih belum layak sesuai standar yang ditentukan.
- 2) Lemahnya pengawasan dan komunikasi terhadap pesan SOP pengurusan perizinan KIR yang dilakukan oleh Kepala Bidang Dishub Kota Bekasi terhadap kinerja pegawai yang mengacu pada hasil kinerja yang belum mencapai tingkat kepuasan masyarakat.
- 3) Adanya pungli dalam proses pengurusan izin KIR kendaraan pada wilayah Dishub Kota Bekasi.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian latar belakang, identifikasi dan batasan masalah, maka tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Mengetahui kualitas komunikasi unit sarpras berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pengguna jasa kir pada Dishub Kota Bekasi.
2. Mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas komunikasi unit sarpras pada Dishub Kota Bekasi terhadap kepuasan masyarakat pengguna jasa kir.

#### **1.5 Kegunaan Penelitian**

Dari tujuan yang dipaparkan di atas, diharapkan peneliti ini dapat memberikan manfaat secara teoritis maupun praktis, adapun manfaat yang didapatkan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Sebagai sumbangan kepustakaan bagi perpustakaan yang dapat dipergunakan sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya.

2. Kegunaan Praktis

Diperoleh informasi terkait kepuasan masyarakat Kota Bekasi pengguna jasa pengujian kendaraan bermotor (KIR).