

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Di zaman sekarang publik lebih terbuka untuk memberikan masukan atau kritikan untuk kinerja pemerintah terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu esensi administrasi mempunyai peran yang mendasar dalam memberikan arahan kegiatan organisasi pelayanan untuk mencapai tujuan yang ditentukan.

Kompetensi pada sumber daya aparatur pemerintah masih dikatakan minim baik dalam kompetensi intelektualnya, ataupun keterampilan teknis yang dikuasainya. Dalam mengembangkan kualitas sumber daya aparatur pemerintah dibutuhkan adanya suatu transformasi pada pandangan guna merasakan maksud dari pengembangan pelayanan publik. Pemerintah berperan dalam menyediakan pelayanan publik maka seharusnya bisa bertanggung jawab serta terus berusaha dalam memberikan pelayanan yang optimal guna memaksimalkan pelayanan pada masyarakat. Kinerja suatu organisasi yang efektif dapat berdampak terhadap pelayanan publik yang mementingkan pada keinginan masyarakat. Tetapi, sejauh ini birokrasi pemerintah belum memenuhi apa yang diharapkan masyarakat.

Kurangnya pada kinerja pelayanan akan menimbulkan penilaian yang buruk terhadap instansi, dimana rakyat yang merasa kurang puas terhadap pelayanan akan memberitahukan kepada semua rekannya. Maka sebaliknya, bertambah baik kinerja pelayanan yang disediakan akan menjadi penilaian baik juga terhadap instansi,

maka masyarakat akan menilai cukup puas pada pelayanan yang dilakukan oleh instansi tersebut.

Suatu problem atau hambatan yang dialami oleh pemerintah yaitu bagaimanapun juga pemerintah harus bisa mengerjakan tugas secara baik serta efisien, karena selama ini pemerintah sebagai yang memberikan pelayanan untuk masyarakat masih dibidang suatu kinerjanya yang berbelit-belit, struktur organisasi yang masih tumpuk dengan tugas pokoknya. Sejumlah patologi birokrasi tersebut menjadi suatu hambatan guna bisa mewujudkan suatu pelayanan yang dapat memuaskan masyarakat.

Harapan masyarakat menciptakan suatu kesan dan penilaian pada kinerja pegawai yang menyediakan layanan dengan keinginan pelanggannya. Maka jika pada kinerja suatu pelayanan masih di bawah harapan, dapat disimpulkan bahwa masyarakat kurang puas pada pelayanan yang disediakan. Namun sebaliknya jika suatu kinerja telah sesuai harapan, maka masyarakat/publik juga akan menilai puas dengan pelayanan yang telah diberikan.

Kemajuan suatu organisasi dapat ditunjukkan pada kinerja semua aparatur dalam melakukan tugas dan fungsinya sehingga sesuai dengan kinerja pelayanan yang telah disepakati dari organisasi maupun instansi tersebut. Setiap instansi pada dasarnya berharap semua aparaturnya sanggup dalam menjalankan tugasnya dengan baik, praktis, produktif dan profesional. Karena bermaksud agar organisasi mempunyai sumber daya aparatur yang berkualitas tinggi.

Untuk dapat mengetahui proses kinerja suatu pegawai ataupun organisasi dapat dilakukan penilaian kinerja pada suatu instansi. Penilaian terhadap kinerja menjadi salah satu aktivitas yang penting karena bisa dipakai sebagai tolak ukur dalam kesuksesan suatu organisasi guna mencapai tujuan serta visi serta misi organisasi tersebut. Dalam melakukan suatu penilaian terhadap kinerja, maka usaha dalam memperbaiki suatu kinerja bisa dilaksanakan secara bertahap serta terstruktur maka organisasi tersebut dapat bekerja secara efektif, efisien serta tanggap dalam menyediakan pelayanan untuk masyarakat.

Salah satu sebuah pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat ialah dalam pelayanan pengujian kendaraan bermotor. Pelayanan pengujian bermotor adalah pengujian dan pengecekan pada keadaan suatu kendaraan yang akan diperiksa oleh penguji apakah kendaraan tersebut sudah sesuai dengan standar untuk layak jalan atau tidak, mencakup pemeriksaan kelengkapan surat-surat pada kendaraan yang termasuk kewenangan dari perhubungan. Dari pengujian keadaan bentuk/fisik dari kendaraan tersebut, maka dibutuhkan pelayanan dalam kelancaran pengujian kendaraan bermotor tersebut.

Berdasarkan Peraturan Bupati Kabupaten Indramayu No. 41 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Indramayu nomor 15 tahun 2011 tentang Prosedur Pengujian Kendaraan Bermotor di Kabupaten Indramayu.

Tujuan pada pelaksanaan pelayanan pengujian kendaraan bermotor (PKB) itu ialah guna menyediakan ketetapan untuk kendaraan bermotor yang beroperasi di jalan sudah melengkapi persyaratan/standar teknis dan layak jalan, untuk dapat menciptakan transportasi darat yang sudah sesuai dengan standar selama berada di

jalan serta untuk pengguna transportasi darat merasa aman, kenyamanan, lancar, serta tertib sehingga mereka lebih percaya pada sarana transportasi yang telah beroperasi.

Pelayanan dalam pengujian kendaraan bermotor yaitu salah satu pelayanan masyarakat yang mempunyai peran untuk membantu kelancaran kebutuhan publik dalam berkegiatan di sektor lainnya. Dinas Perhubungan sebagai Dinas yang telah menyediakan pelayanan pengujian kendaraan bermotor diharuskan agar tetap konsisten memberikan suatu pelayanan yang terbaik, cepat, serta akurat sebagai wujud pertanggungjawaban dalam memenuhi kebutuhan pengguna kendaraan bermotor jenis angkutan barang guna masyarakat bersedia melaksanakan uji kendaraan. Pelayanan kepada masyarakat untuk hal pemilik kendaraan bermotor jenis angkutan barang dibutuhkan suatu kinerja pelayanan publik yang optimal guna menciptakan kepuasan pelanggan jasa pengujian kendaraan bermotor.

Berdasarkan pengamatan sementara yang telah dilakukan, peneliti menemukan Statement Problem pada Dinas Perhubungan Kabupaten Indramayu dalam menjalankan pelayanan pengujian kendaraan bermotor tersebut yaitu terdapatnya beberapa alat yang mendukung dalam proses uji kendaraan tetapi tidak berfungsi sebagaimana fungsinya. Hal tersebut bisa dilihat pada data tabel berikut ini :

Tabel 1. 1

Data Peralatan Pengujian di Dinas Perhubungan

No	Jenis Alat	Status	Keterangan
1	Gas Analyzer	Ada	Berfungsi, Digital
2	Smoke Tester	Ada	Berfungsi, Digital
3	Head Light	Ada	Berfungsi, Digital
4	Brake Tester	Ada	Berfungsi, Digital
5	Side Slip	Ada	Berfungsi, Digital
6	Speedometer	Ada	Berfungsi, Digital
7	Sound Level	Ada	Bermasalah, Digital
8	Tint Tester	Ada	Berfungsi, Digital
9	Axie Load	Ada	Berfungsi, Digital
10	Kedalaman Alur Ban	Ada	Bermasalah, Digital
11	Alat Pengukur Dimensi	Ada	Berfungsi, Analog

Sumber : Dinas Perhubungan Kabupaten Indramayu 2022

Berdasarkan data tabel berikut bisa diketahui jika ada beberapa alat uji yang berfungsi dengan tidak optimal yaitu *Sound Level* dan alat uji Kedalaman Alur Ban, hal tersebut dapat mempengaruhi tingkat kelayakan suatu kendaraan karena alat uji yang digunakan untuk pengujian pun tidak berfungsi dengan optimal.

Kemudian disamping itu terdapat juga permasalahan lain yang ditemui yaitu kurangnya Sumber Daya Aparatur dalam hal pengujian kendaraan bermotor, peralatan pengujian yang sudah lama sehingga kinerjanya tidak optimal. Permasalahan ini didapat oleh peneliti ketika melakukan pengamatan dan mengikuti rapat bersama Dinas Perhubungan Kabupaten Indramayu dimana salah satu poinnya menyatakan bahwa SDM yang terdapat dinilai masih kurang maksimal, kemudian permasalahan ini juga didukung oleh data yang peneliti peroleh sebagai berikut :

Tabel 1. 2**Data Petugas dalam Pengujian Kendaraan Bermotor**

No	Nama Petugas	Pangkat/golongan	Jabatan
1	Sanudi, S.IP NIP. 19720817 199803 1 008	Penata TK.I – III/D	Kepala UPTD PKB Indramayu
2	Muhamad Jakaria, SH NIP. 19720406 200901 1 003	Penata – III/C	Kepala Sub Bagian Tata Usaha
3	Moch. imam Djufri NIP. 19691031 200801 1 003	Pengatur TK.I – II/D	Teknisi Peralatan dan Mesin
4	Ade Sakti NIP. 19780716 201001 1 003	Pengatur – II/C	Pranata Teknologi Informasi Komputer
5	H. Casmad NIP. 19650401 200801 1 003	Pengatur TK.I – II/D	Pengadministrasi Pengujian
6	Rizki Zulkarnaen NIP. 19811011 200801 1 004	Pengatur – II/C	Pengadministrasi Pengujian
7	Andi Suwandi NIP. 19710610 200910 1 002	Pengatur TK.I – II/D	Pengadministrasi Pengujian

Sumber : Dinas Perhubungan Kabupaten Indramayu

Berdasarkan tabel berikut dapat diketahui jika SDM yang memegang peranan penting dalam bidang pengujian kelayakan kendaraan di Dinas Perhubungan Kabupaten Indramayu baru dua orang saja yang sudah menempuh pendidikan hingga Sarjana, seperti yang kita pahami pendidikan merupakan salah satu faktor penting dalam mempengaruhi kompetensi seseorang dalam bidang yang dipegangnya.

Permasalahan ini didapati berdasarkan atas temuan data di atas dan hasil observasi di lapangan, maka hal tersebut sebagai faktor penghambat guna menciptakan kualitas kinerja pelayanan yang optimal. Dengan demikian

pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Perhubungan Kabupaten Indramayu belum seutuhnya optimal, maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut. Oleh sebab itu, penelitian ini bersangkutan dengan permasalahan pada kinerja pelayanan dengan judul **“Kinerja Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Jenis Angkutan Barang Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Indramayu”**

1.2 Identifikasi Masalah

Dari penjelasan mengenai latar belakang masalah tersebut maka peneliti menguraikan suatu permasalahan tentang kinerja pada Dinas Perhubungan dalam menjalankan pelayanan pengujian kendaraan bermotor jenis angkutan barang sebagai berikut :

1. Kurangnya Sumber Daya manusia dalam Pengujian Kendaraan Bermotor.
2. Kualitas peralatan pengujian yang sudah lama sehingga kinerjanya tidak optimal.
3. Masih belum optimalnya kinerja pelayanan dalam Pengujian Kendaraan Bermotor.

1.3 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan pada hasil observasi serta data lapangan maka peneliti merumuskan suatu permasalahan yaitu : Bagaimana kinerja pelayanan pengujian kendaraan bermotor jenis angkutan barang pada Dinas Perhubungan Kabupaten Indramayu?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yaitu dapat mengetahui serta mendeskripsikan kinerja pelayanan pengujian kendaraan bermotor jenis angkutan barang pada Dinas Perhubungan Kabupaten Indramayu.

1.5 Manfaat Hasil Penelitian

Yang diharapkan oleh peneliti isi dari hasil penelitian ini bisa memberikan kegunaan berupa :

a. Bagi peneliti

Seorang peneliti menjadi pengamat bermakna dan hadir pada kehidupan sosial bermasyarakat, sehingga pada penelitian ini merupakan usaha peneliti untuk menambah dan mengembangkan cara berpikir positif serta meningkatkan kemampuan dalam menganalisis suatu permasalahan yang dihadapi di lapangan.

b. Bagi instansi terkait

Dari hasil penelitian ini diharapkan guna memberikan suatu pandangan dalam rangka pengembangan teori-teori yang ada serta membantu menambahkan ilmu kepastakaan terkhusus pada bidang pemerintahan.

c. Bagi pihak lain

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk akademiss atau pihak-pihak lain dalam pencarian informasi sebagai informasi yang relevan.

1.6 Kerangka Pemikiran

Pada kerangka pemikiran penulis berupaya menguraikan alur yang diperoleh dari bermacam sudut pandang yang sesuai dengan judul penelitian, kerangka pemikiran meliputi dari 3 konsep ialah Grand Theory, Middle Theory, serta Operational Theory. Grand Theory yang dipakai yakni Administrasi Publik, Middle Theory ialah memakai teori kebijakan publik serta Operational Theory menggunakan teori Kinerja Pelayanan.

Menurut Sondang P. Siagian dalam (Sakti, 2020:3), Administrasi ialah suatu proses penerapan kegiatan yang dikerjakan oleh dua orang ataupun lebih yang ikut serta dalam sesuatu bentuk kerja sama guna terciptanya tujuan yang ditetapkan sebelumnya.

Menurut Syafi'ie et al (Pasolong, 2019:7), menjelaskan Publik ialah sejumlah kelompok atau manusia yang mempunyai keselarasan dalam berpikir, perasaan, tujuan, tindakan serta sikap yang sesuai serta baik berdasar pada nilai-nilai norma yang mereka punya.

Chandler dan Plano (Anggara, 2012:44):

“Administrasi publik ialah proses dalam mengimplementasikan suatu kebijakan. Administrasi publik berpusat pada proses hukum, proses pembuatan, serta pelaksanaan peraturan dan juga pengaturannya dalam menyelenggarakan kebijakan publik. Tujuan administrasi publik ialah bersifat yang menguntungkan dalam kepentingan publik/masyarakat. Berbeda dengan administrasi swasta yang bersifat mencari keuntungan”.

Chaizi Nasucha dalam (Pasolong, 2019:47):

“Kebijakan publik ialah hak serta kekuasaan pemerintah dalam menciptakan suatu kebijakan/ peraturan yang diterapkan ke dalam perangkat tatanan hukum. Peraturan tersebut memiliki tujuan guna dapat masuk pada lingkungan sosial, sehingga dijadikan tolak ukur formulasi kebijakan guna menghasilkan hubungan publik/masyarakat yang harmonis”.

Menurut Timpe (Mukarom & Laksana 2016:52):

“Menjelaskan bahwa kinerja sebagai manifestasi kerja yang telah ditetapkan oleh aspek sosial serta perilaku administrasi. Hasil penelitian ini membuktikan kalau lingkungan pada pekerjaan yang baik sangat berpengaruh guna menunjang kinerja pegawai yang baik serta produktif dalam hubungan sosial organisasi sehingga terdapatnya kemauan bawahan terhadap atasan ataupun kebalikannya”.

Dalam buku Indikator Kinerja Utama, ada tiga konsep yang dapat digunakan mengukur kinerja organisasi publik (Moehariono, 2011:162) yaitu:

1. Responsivitas, ialah manifestasi keahlian organisasi publik dalam melaksanakan maksud serta tujuannya yaitu guna penuhi kebutuhan masyarakat.
2. Responsibilitas, ialah penerapan aktivitas organisasi publik dicoba sesuai pada prinsip- prinsip administrasi yang benar ataupun sesuai pada kebijakan secara implisit ataupun eksplisit.
3. Akuntabilitas, ialah menentukan pada seberapa besar kebijakan serta aktivitas organisasi publik yang diinginkan oleh masyarakat, mampu berupa evaluasi dari wakil rakyat, pejabat serta publik.

Gambar 1.1
Bagan Kerangka Pemikiran

