

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG PENELITIAN

Substansi pelayanan selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan publik ini menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan khalayak masyarakat ramai yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan. Oleh karena itu institusi pelayanan publik dapat dilakukan oleh pemerintah maupun non-pemerintah. Jika pemerintah merupakan organisasi birokrasi dalam pelayanan publik, maka organisasi birokrasi pemerintahan merupakan organisasi terdepan yang berhubungan dengan pelayanan publik. Dalam hal institusi pemerintah memberikan pelayanan, maka yang terpenting adalah bagaimana memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepentingannya. Suatu pelayanan bermutu yang diberikan kepada masyarakat menuntut adanya upaya dari seluruh aparatur.

Masyarakat membutuhkan pelayanan untuk memenuhi berbagai macam kebutuhan yang tidak dapat dipenuhi sendiri, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.

Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik yang prima bagi semua penduduknya sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang. Dalam pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan pengertian pelayanan publik sebagai berikut:

“Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Rendahnya kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah menjadi citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. Sebagian masyarakat yang

pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluh dan kecewa terhadap layanan yang diberikan Pelayanan publik yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Menurut peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan. Jika suatu Instansi pemerintah dan lembaga lainnya mampu menerapkan standar kualitas tersebut maka sudah dapat dikatakan bahwa Instansi pemerintah dan lembaga tersebut telah memberikan kualitas pelayanan yang baik.

Penyelenggara pelayanan publik adalah petugas pelayanan publik baik Pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Sedangkan penerima layanan publik adalah perseorangan atau kelompok masyarakat dan Badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga Negara atau penduduk atas suatu barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Contoh pelayanan publik yaitu pemberian pelayanan bidang transportasi.

Menurut Miro (2005) transportasi dapat diartikan usaha memindahkan, menggerakkan, mengangkut, atau mengalihkan suatu objek darisuatu tempat ke tempat lain, dimana di tempat lain ini objek tersebut lebih bermanfaat atau dapat berguna untuk tujuan-tujuan tertentu.

Secara harfiah transportasi adalah pemindahan manusia atau barang dari satu tempat ke tempat lainnya dengan menggunakan sebuah kendaraan yang digerakkan oleh manusia atau mesin. Transportasi digunakan untuk memudahkan manusia dalam melakukan aktivitas sehari-hari.

Pelayanan transportasi adalah salah satu kewajiban pemerintah untuk memberikan pelayanan yang prima dan masyarakat memiliki hak untuk menerima kualitas pelayanan yang baik. Di Surabaya, Penyelenggara pelayanan transportasi adalah Dinas Perhubungan, salah satu UPTD Dinas Perhubungan di Surabaya berada di Terminal Purabaya Surabaya (Dishub Purabaya).

Menurut KEMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 mengatakan bahwa asas pelayanan publik meliputi:

- A. Transparansi yaitu bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti
- B. Akuntabilitas yaitu dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
- C. Kondisional yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas,
- D. Partisipatif yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat,
- E. Kesamaan Hak yaitu tidak diskriminatif, tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi,
- F. Keseimbangan Hak dan Kewajiban yaitu pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak

Menyinggung dari KEMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 Poin D yaitu Partisipatif, mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat. Salah satu peran masyarakat untuk berpartisipasi adalah dengan mendapatkan umpan balik atau feedback dari masyarakat, sehingga penyelenggara pelayanan publik dapat meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat.

Berdasarkan pengamatan awal yang telah dilakukan peneliti di Dinas Perhubungan UPTD Terminal Purabaya Surabaya bahwa terdapat beberapa permasalahan mengenai kualitas pelayanan publik khususnya pada bagian pelayanan, seperti beberapa papan informasi elektronik rusak dan tidak berfungsi,

padahal papan informasi elektronik tersebut berfungsi untuk mengumumkan jadwal keberangkatan bus, tarif bus, dan informasi lainnya yang diperlukan oleh masyarakat, selain itu peneliti memperhatikan bahwa sebagian pegawai pelayanan Terminal Purabaya tidak disiplin, terbukti dengan beberapa pos pegawai pelayanan tidak ada ditempatnya, sehingga ketika masyarakat membutuhkan bantuan pegawai menjadi kesulitan untuk ditemui. Selain itu, dari pengamatan pada Review Google Maps Terminal Purabaya, banyak yang mengeluhkan soal Calo dan tindakan pegawai yang terlihat lebih lambat, sehingga merugikan masyarakat, dan tidak sedikit juga yang menduga bahwa calo tersebut bekerjasama dengan beberapa pegawai terminal Purabaya.

Oleh dasar itulah penulis mengambil judul “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Perhubungan UPTD Terminal Purabaya Kota Surabaya” untuk mendapatkan hasil kualitas pelayanan publik pada Dinas Perhubungan UPTD Terminal Purabaya Kota Surabaya Bagian Pelayanan.

1.2 BATASAN MASALAH

Peneliti memberikan Batasan penelitian pada Kualitas Pelayanan Publik Terminal Purabaya Bagian Pelayanan. Jabaran kualitas pelayanan publik dalam penelitian ini mengacu pada teori Hardiyansyah (2011) yang menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik dapat ditunjukkan dengan 5 dimensi yaitu *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty*.

1.3 RUMUSAN MASALAH

Untuk memberikan arah yang jelas tentang pembahasan atau analisis yang dilakukan dalam penelitian ini, maka penulis mengemukakan dalam sebuah pertanyaan yaitu “Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Perhubungan UPTD Terminal Purabaya Kota Surabaya?”

Selanjutnya, Pokok-pokok persoalan yang dibahas dalam penelitian ini digali dari pertanyaan-pertanyaan berikut:

Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Perhubungan UPTD Terminal Purabaya Kota Surabaya Berdasarkan Dimensi Servqual?

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti dalam melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Perhubungan UPTD Terminal Purabaya Kota Surabaya Bagian Pelayanan.

1.5 MANFAAT PENELITIAN

Hasil dari penelitian ini diharapkan memberikan manfaat dan kontribusi yang positif bagi semua pihak. Adapun manfaat penelitian ini yang diharapkan oleh peneliti yaitu:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pengembangan teori dan analisisnya untuk kepentingan penelitian dimasa yang akan datang serta bermanfaat bagi ilmu pengetahuan.
 - b. Hasil penelitian ini diharapkan mampu memperkaya kajian administrasi, terutama mengenai kajian pelayanan publik.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat memperluas pengetahuan peneliti serta menjadi masukan mahasiswa untuk mempersiapkan diri terjun ke dalam dunia masyarakat. Penelitian ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik.

- b. Bagi Dinas Perhubungan UPTD Terminal Purabaya Surabaya

Hasil penelitian ini dapat menjadi gambaran nyata dan sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam pelaksanaan Pelayanan Publik Bagian Pelayanan agar lebih baik

- c. Bagi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Untuk menambah koleksi pustaka dan bahan bacaan bagi mahasiswa program Administrasi Publik pada Khususnya dan Mahasiswa Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya pada umumnya.