

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Transportasi merupakan kebutuhan utama baik dari sudut ekonomi, sosial maupun dalam kehidupan pribadi, bahkan dalam kehidupan ekonomi makro. Transportasi merupakan tulang punggung perekonomian nasional maupun internasional. Transportasi darat memegang peranan penting dalam proses manajemen rantai pasok, kegiatan pengiriman ke titik-titik distribusi yang telah ditetapkan adalah pekerjaan yang memerlukan perencanaan, koordinasi, dan akurasi yang tinggi. Kesalahan proses manajemen transportasi bisa memberikan berdampak langsung terhadap kinerja operasional Dinas dan pada akhirnya akan membuat sia-sia semua tahapan yang telah dikerjakan. Bahkan, kesalahan proses perencanaan transportasi berpotensi menjadi faktor penyebab hilangnya peluang peningkatan pelayanan publik Dinas.

Demikian juga rambu-rambu jalan untuk mencegah terjadinya kecelakaan lalu lintas karena kecelakaan dapat memberi efek negatif bagi masyarakat. Dalam Undang Undang Nomor 22 Tahun 2009, tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, dijelaskan bahwa untuk keselamatan, keamanan, ketertiban, dan kelancaran lalu lintas serta memudahkan bagi pemakai jalan, maka jalan wajib dilengkapi dengan rambu-rambu lalu lintas. Dinas perhubungan memiliki peran penting dalam menjaga keberadaan rambu lalu

lintas dari segi kuantitas dan kualitasnya serta pemeliharaan rambu-rambu lalu lintas.

Dinas perhubungan juga bertugas mengecek kelayakan jalan dari kendaraan yang beroperasi di jalan raya. Keberadaan pelayanan pengujian kendaraan bermotor juga sangat penting dalam tatanan penyelenggaraan pemerintahan bidang perhubungan transportasi darat. Dinas Perhubungan dituntut untuk selalu memberikan pelayanan yang baik kepada pengguna kendaraan umum dan barang agar mereka mau melakukan uji kelayakan kendaraan. Tujuan penyelenggaraan pelayanan pengujian berkala kendaraan umum dan barang adalah untuk memberi jaminan keselamatan secara teknis terhadap pengguna kendaraan bermotor, melestarikan lingkungan dari kemungkinan pencemaran yang diakibatkan oleh pengguna kendaraan umum dan barang di jalan, memberikan kepastian bahwa kendaraan umum dan barang yang dioperasikan di jalan telah memenuhi persyaratan teknis dan layak jalan. Dengan menggunakan transportasi layak jalan maka lalu lintas akan aman, nyaman, dan tertib serta mencegah terjadinya kecelakaan kerja.

Dinas Perhubungan sebagai organisasi pemerintah dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang baik serta selalu melakukan perbaikan kinerja pelayanan agar sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna jasa layanan. Hasil pelayanan dapat dikatakan baik apabila banyak mendapat tanggapan positif oleh masyarakat serta para pengguna jasa layanan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, yaitu antara kenyataan atau hasil yang didapatkan oleh pengguna jasa layanan sesuai

dengan harapan yang diinginkannya. Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2014 telah ditegaskan bahwa setiap instansi pemerintah sebagai pelayan public wajib menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Yang dimaksud standar pelayanan dalam hal ini adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017). Berdasarkan peraturan tersebut, standar nilai IKM adalah sebagai berikut:

Tabel 1. 1 Standar Nilai IKM

Nilai Persepsi	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	76,61 – 88,30	B	Baik
4	88,31– 100,00	A	Sangat Baik

Penelitian terkait indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Dinas Perhubungan telah banyak dilakukan. Sukezi (2011) menyampaikan bahwa IKM Dinas Perhubungan Jawa Timur sudah terkategori Baik dengan rata-rata skor 79,57. Sedangkan penelitian oleh Subandi & Pratama (2018) menemukan bahwa IKM Dinas Perhubungan Kabupaten Kutai Kartanegara adalah terkategori Baik dengan rata-rata nilai 76. Muslim, Jaliludin dan Irwandi (2017) menganalisis Indeks kepuasan masyarakat (IKM) Pada Dinas

Perhubungan Kota Bandung Tahun 2016 dan menemukan bahwa IKM nya sudah masuk kategori Baik dengan nilai rata-rata

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Perhubungan Kabupaten Buleleng dengan beberapa rasional. Pertama, nilai IKM Dinas Perhubungan Kabupaten Buleleng yang belum stabil dan menurun dari tahun sebelumnya. Dinas Perhubungan Kabupaten Buleleng telah melaksanakan survey indeks kepuasan masyarakat (IKM) dalam rangka memenuhi standar pelayanan yang ditetapkan oleh Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Berikut ini adalah data IKM Dinas Perhubungan Kabupaten Buleleng selama 3 tahun terakhir. Terjadi penurunan nilai IKM dari 86,65 (sangat baik) tahun 2019 ke 82,77 (Baik) di tahun 2020. Tentu saja, penurunan IKM ini perlu di tindak lanjuti agar bisa terjadi perbaikan pelayanan publik di Dinas Perhubungan Kabupaten Buleleng di tahun-tahun berikutnya.

Tabel 1. 2. Nilai IKM Dinas Perhubungan Kabupaten Buleleng

Tahun	Nilai IKM	Kategori	Aspek yang mendapat skor maksimal	Aspek yang mendapatkan skor minimal
2018	85,3	Baik	Kejelasan Petugas Pelayanan	Kepastian Jadwal Pelayanan
2019	86,656	Sangat Baik	Keamanan Pelayanan	Kecepatan Pelayanan
2020	82,775	Baik	Sarana dan Prasarana	Biaya dan tariff

Sumber data: Dinas Perhubungan Kabupaten Buleleng

Rasional kedua adalah angka kecelakaan lalu lintas yang cukup tinggi padahal IKM 3 tahun terakhir sudah baik. Kondisi wilayah Kabupaten Buleleng yang mempunyai topografi perbukitan yang cukup tinggi dan mayoritas jalannya penuh dengan tikungan – tikungan tajam dapat menjadi penyebab rawan terjadinya kecelakaan. Tinggi nya angka kecelakaan kerja ini merupakan salah satu bentuk kurang maksimalnya pelayanan publik di bidang transportasi. Oleh karena itu, penting untuk melakukan diskusi internal dan eksternal mengenai hal ini dan mencari strategi untuk mengurangi resiko kecelakaan lalu lintas di Kabupaten Buleleng.

Rasional ketiga dipilihnya Dinas Perhubungan Kabupaten Buleleng sebagai lokasi penelitian karena di Kabupaten Buleleng memiliki jalan terpanjang di Bali yaitu 1.261,4 km. Kepadatan lalu lintas di Kabupaten Buleleng cukup tinggi pada saat jam sibuk namun tidak didukung oleh fasilitas keselamatan dan perlengkapan jalan yang memadai. Hal ini dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 1. 3. Data Volume Lalu lintas Ibukota Kabupaten di Bali

No	Kabupaten / Kota	Volume Lalu Lintas Rata Rata Pada Jam Sibuk (Smp/Jam)	Kepadatan Lalu Lintas Rata Rata Pada Jam Sibuk (Smp / Km)	Ket
1	Buleleng	6123	175	
2	Denpasar	7123	198	
3	Badung	6752	184	
4	Karangasem	1564	49	
5	Tabanan	5121	119	
6	Jembrana	2687	83	
7	Klungkung	1597	51	
8	Bangli	1493	42	
9	Gianyar	5203	126	

Sumber : BPTD Wilayah XII Bali Nusa Tenggara Barat, 2020.

Berdasarkan tiga rasional diatas maka penelitian ini berupaya membantu Dinas Perhubungan Kabupaten Buleleng untuk melakukan perbaikan kualitas pelayanan dengan menyusun strategi untuk meningkatkan manajemen pelayanan publik bidang transportasi. Pada Dinas Perhubungan, manajemen pelayanan publik perlu di kembangkan dengan baik dengan konsep perencanaan transportasi berkelanjutan. Penelitian ini menggunakan model SOAR (*Strengths, Opportunities, Aspirations, Results*) yang di kembangkan oleh Stavros, Cooperrider, dan Kelly (2003). Model SOAR merupakan alternatif terhadap analisis SWOT, yang berasal dari pendekatan *Appreciative Inquiry (AI)*. Model SOAR berpendapat bahwa faktor kekurangan dan ancaman dapat memunculkan perasaan negatif (Stavros et al., 2003) bagi para anggota organisasi. Dengan menyusun perencanaan pengembangan transportasi Kota Singaraja model SOAR diharapkan pemerintah bisa mendesain kegiatan/program pembangunan transportasi berkelanjutan.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini sebagai berikut.

1. Masih tingginya angka kecelakaan lalu lintas di Kabupaten Buleleng.
2. Tingkat kelancaran lalu lintas yang perlu dibenahi.
3. Indeks Kepuasan Masyarakat yang perlu ditingkatkan.
4. Belum adanya Strategi Peningkatan Pelayanan Publik Dinas Perhubungan Kabupaten Buleleng.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana kekuatan Dinas Perhubungan Kabupaten Buleleng untuk peningkatan pelayanan publik?
2. Bagaimana peluang Dinas Perhubungan Kabupaten Buleleng untuk peningkatan pelayanan publik?
3. Bagaimana aspirasi yang diinginkan oleh stakeholder untuk peningkatan pelayanan publik pada Dinas Perhubungan Kabupaten Buleleng
4. Bagaimana hasil / target yang diinginkan stakeholder untuk peningkatan pelayanan publik pada Dinas Perhubungan Kabupaten Buleleng
5. Bagaimana strategi untuk mencapai target pelayanan publik peningkatan pelayanan publik pada Dinas Perhubungan Kabupaten Buleleng dengan metode SOAR ?

1.4. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengidentifikasi kekuatan Dinas Perhubungan Kabupaten Buleleng untuk peningkatan pelayanan publik.
2. Untuk mengidentifikasi peluang Dinas Perhubungan Kabupaten Buleleng untuk peningkatan pelayanan publik.

3. Untuk mengetahui aspirasi yang diinginkan oleh stakeholder untuk peningkatan pelayanan publik pada Dinas Perhubungan Kabupaten Buleleng.
4. Untuk mengidentifikasi hasil / target yang diinginkan stakeholder untuk peningkatan pelayanan publik pada Dinas Perhubungan Kabupaten Buleleng.
5. Untuk mengidentifikasi strategi peningkatan pelayanan publik pada Dinas Perhubungan Kabupaten Buleleng dengan menggunakan metode SOAR

1.5. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut

a. Manfaat teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan ilmu manajemen khususnya pada upaya peningkatan manajemen pelayanan publik di Indonesia.

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan memberi manfaat bagi pemerintah dan bagi masyarakat. Bagi pemerintah, tersusunnya strategi yang tepat untuk peningkatan pelayanan publik Dinas Perhubungan Kabupaten Buleleng. Bagi masyarakat, dengan peningkatan pelayanan publik Dinas Perhubungan Kabupaten Buleleng berdasarkan prinsip *Good Governance* akan

meningkatkan pelayanan kepada masyarakat terutama peningkatan keamanan, keselamatan, ketertiban dan kelancaran lalu lintas.

1.6. Penjelasan Istilah

Judul yang digunakan pada penelitian ini adalah “Strategi Peningkatan Pelayanan Publik pada Dinas Perhubungan Kabupaten Buleleng tahun 2022”. Istilah-istilah yang digunakan pada penelitian ini perlu dijelaskan agar tidak terdapat perbedaan penafsiran dan interpretasi serta memberikan gambaran mengenai apa yang hendak di capai dalam penelitian.

1. Indek Kepuasan Masyarakat

Indek Kepuasan Masyarakat sesuai Permenpan RB No 14 tahun 2017 adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).

2. Analisis SOAR

Analisis SOAR merupakan alternatif dari analisis SWOT yang dikembangkan oleh Stavros, Cooperrider, dan Kelly (2003) yang berasal dari pendekatan *Appreciative Inquiry (AI)* yang mulai dipopulerkan oleh David Cooperrider, dalam bukunya *Introduction to Appreciative Inquiry* (1995). Model SOAR mengubah analisis SWOT, yang sudah sangat mapan, dalam hal faktor-faktor kekurangan (*weakness*) internal organisasi serta ancaman (*threats*) eksternal yang dihadapinya ke dalam faktor-faktor aspirasi (*aspiration*) yang dimiliki perusahaan serta hasil (*results*) terukur yang ingin dicapai

3. Volume lalu Lintas

Volume lalulintas adalah jumlah kendaraan yang melewati suatu titik per satuan waktu pada lokasi tertentu. Dalam mengukur jumlah arus lalu lintas, biasanya dinyatakan dalam kendaraan per hari, smp per jam, dan kendaraan per menit (MKJI 1997).

4. Focus Group Discussion (FGD)

Pengertian *Focus Group Discussion (FGD)* adalah teknik diskusi untuk membahas suatu topik tertentu guna memenuhi berbagai kepentingan.

5. Pengujian Kendaraan Bermotor

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan No 133 tahun 2015 pengujian kendaraan bermotor adalah serangkaian kegiatan menguji dan / atau memeriksa bagian atau komponen kendaraan bermotor, kereta gandengan dan kereta tempelan dalam rangka pemenuhan terhadap persyaratan teknis dan laik jalan.

6. Alat Pemberi Isyarat Lalu Lintas (APILL)

Alat Pemberi Isyarat Lalu Lintas (APILL) adalah perangkat elektronik yang menggunakan isyarat lampu yang dapat dilengkapi dengan isyarat bunyi untuk mengatur Lalu Lintas orang dan/atau Kendaraan di persimpangan atau pada ruas Jalan.

1.7. Rencana Publikasi

Keluaran dari penelitian ini adalah artikel yang dipublikasikan pada jurnal *International Journal of Science and Business (IJSB)*. Jurnal ini dipilih karena termasuk kategori jurnal dengan akreditasi Sinta 2.

