BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Upaya pemerintah untuk mewujudkan tata pemerintahan yang baik, bersih dan berwibawa, dihadapkan pada pelaksanaan tugas yang sangat luas dan kompleks. Pemerintah memiliki hak dan wewenang untuk mengatur kehidupan warga negaranya. Penyelenggaraan pemerintahan pada dasarnya mengemban tiga fungsi hakiki yaitu pelayanan (*service*), pemberdayaan (*empowerment*), dan pembangunan (*development*) (Wahyoe, 2014). Jadi selain melaksanakan pembangunan, pemerintah juga berfungsi untuk memberikan pelayanan publik.

Institusi pemerintah sebagai pelayan masyarakat perlu menemukan dan memahami cara profesional dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat. Secara konteks pemerintahan, kebutuhan masyarakat menjadi tuntutan dan tanggung jawab pemerintah. Oleh karena itu, pemerintah perlu diselenggarakan secara dinamis, tanggap, cepat, serta tepat sasaran.

Pelayanan terhadap masyarakat selama ini diupayakan oleh pemerintah selaku penyelenggara administrasi negara. Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, telah mengubah paradigma sentralisasi pemerintah ke arah desentralisasi dengan pemberian otonomi daerah yang nyata luas dan bertanggung jawab kepada daerah. Hal ini berarti fungsi pelayanan pun telah didesentralisasikan dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah.

Perubahan paradigma di atas menuntut pemerintah daerah untuk membuktikan kesanggupannya dalam melaksanakan unsur-unsur pemerintahan

lokal sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat lokal. Dalam mengurus rumah tangga daerah dan pelayanan kepada masyarakat, kinerja pemerintah daerah melalui kapasitas Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) perlu ditingkatkan. Dengan perubahan paradigma berupa pelimpahan wewenang dari pusat ke tingkat daerah tersebut, akan memberikan implikasi/dampak nyata yang luas terhadap perkembangan peningkatan pelayanan terhadap masyarakat, pun terhadap pemerintah daerah yang juga akan memunculkan inovasi-inovasi baru dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Secara umum pelayanan publik yang berada di tingkat daerah maupun di tingkat pusat memang masih perlu untuk dibenahi dan ditingkatkan. Khusus untuk tingkat pemerintahan daerah dalam tatanan mikro seperti Kota/Kabupaten, sebenarnya yang disebut dengan pelayanan publik yang berkualitas dapat dilihat dari kinerja pelayanan yang diberikan dan dirasakan langsung oleh masyarakat, apakah pelayanan publik tersebut secara nyata dilapangan berjalan secara efektif dan efisien serta sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakatnya atau malah sebaliknya. Sistem penilaian dari setiap evaluasi kinerja yang muncul dari *feedback* masyarakat menjadi suatu kewajiban untuk dilakukan dan haruslah menjadi tolak ukur dalam mengambil keputusan yang lebih baik demi menunjang perbaikan pelayanan yang berkesinambungan dan terus menerus.

Pemerintah Kota Bandung yang kini mengemban status otonomi daerah telah membawa perubahan yang sangat besar pada perkembangan pembangunan di Kota Bandung. Meskipun wilayah Kota Bandung tidak terlalu luas dan tidak mempunyai lahan agraris, Kota Bandung memiliki peran dan posisi yang cukup

strategis dalam mengembangkan potensinya sebagai kota jasa seperti industri, perdagangan, perhubungan serta pendidikan.

Dilihat dari fungsi kota dan letak geografis, kondisi tersebut juga mendorong lajunya tingkat pertumbuhan kota yang menimbulkan berbagai permasalahan klasik, sebagaimana dialami oleh kota-kota yang tengah berkembang. Laju pertumbuhan penduduk yang cukup tinggi, terutama yang diakibatkan adanya urbanisasi dan pendatang, menimbulkan masalah. Salah satunya yaitu meningkatnya kebutuhan alat transportasi darat yang memadai bagi masyarakat.

Permasalahan lain yang menjadi perhatian khusus dari Dinas Perhubungan Kota Bandung diantaranya seperti : Kemacetan lalu lintas yang selalu terjadi tiap *Weekend* (Juma't-Minggu); Kurang tersedianya fasilitas perlengkapan jalan di Kota Bandung seperti marka, rambu dan paku jalan; Tidak seimbangnya pertumbuhan jumlah kendaraan dengan kapasitas jalan yang ada; Besarnya tingkat penggunaan kendaraan pribadi dikarenakan sangat mudahnya orang membeli kendaraan dengan fasilitas kredit murah yang diberikan yang mengakibatkan menjadi rendahnya tingkat penggunaan kendaraan angkutan umum oleh masyarakat, meskipun hal tersebut terjadi karena angkutan umum yang ada tidak bisa memberikan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat, sudah tidak layak pakai dan tidak sesuai dengan jenis angkutan umum yang diharapkan masyarakat.

Dinas Perhubungan Kota Bandung mempunyai tugas untuk mendisiplinkan masyarakat yang hendak membuat trayek transportasi darat yang baru. Selain itu, Dinas Perhubungan Kota Bandung juga merupakan upaya

pemerintah Kota Bandung untuk melakukan penataan fisik perkotaan. Hal ini diupayakan agar kota tetap tertata dengan baik, aman, nyaman, serasi dan seimbang.

Berbagai penyalahgunaan kekuasaan dan wewenang seringkali dilakukan oleh pemerintah baik di balik sisi melayani serta menciptakan kesejahteraan, kemakmuran ataupun dari sisi ketentraman masyarakat. Banyak keluhan masyarakat tentang kurang lancarnya pelayanan umum pemerintah kepada masyarakat, praktek calo atau pihak ketiga untuk memperlancar pengurusan administrasi, pungutan liar, atau tarif yang dikenakan kelebihan ketentuan.

Fenomena tersebut menunjukkan keterbatasan kemampuan pemerintah dalam mengoptimalkan fungsi pelayanan masyarakat. Hal ini juga semakin memperburuk persepsi masyarakat tentang keberadaan pemerintah. Persepsi ini membuat semakin lemahnya pelayanan aparatur pemerintah mengakibatkan tidak optimalnya fungsi pelayanan kepada masyarakat. Kurang puasnya masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, menyebabkan timbulnya keluhan dan kritik dari masyarakat. Pelayanan yang optimal yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti lebih jauh mengenai kualitas layanan publik dalam Dinas Perhubungan Kota Bandung, dengan judul penelitian sebagai berikut: **“Kualitas Pelayanan Publik Dinas Perhubungan Kota Bandung (Studi Pelayanan Perijinan Trayek Transportasi Darat)”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas, maka rumusan masalahnya adalah "Bagaimana kualitas pelayanan Perijinan Trayek Transportasi Darat Dinas Perhubungan Kota Bandung"

1.3 Maksud dan Tujuan

Perbaikan pelayanan sektor publik merupakan kebutuhan mendesak sebagai kunci keberhasilan reformasi administrasi negara. Pelayanan yang prima bertujuan memberdayakan masyarakat, bukan memperdayakan atau membebani, sehingga akan meningkatkan kepercayaan *(trust)* terhadap pemerintah. Kepercayaan adalah modal bagi kerjasama dan partisipasi masyarakat dalam program pembangunan. Mengacu pada hal tersebut maka maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan kualitas pelayanan publik di Dinas Perhubungan Kota Bandung..

Sedangkan tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui bukti fisik, fasilitas fisik, peralatan, personil dan materi komunikasi dalam pelayanan perijinan trayek transportasi darat di Dinas Perhubungan Kota Bandung.
2. Untuk mengetahui kehandalan, pelayanan yang terpercaya, pelayanan akurat dalam pelayanan perijinan trayek transportasi darat di Dinas Perhubungan Kota Bandung

3. Untuk mengetahui ketanggapan, kesediaan membantu masyarakat, memberikan pelayanan dengan tepat dalam pelayanan perijinan trayek transportasi darat di Dinas Perhubungan Kota Bandung
4. Untuk mengetahui jaminan, pengetahuan aparatur, kesopanan aparatur dan kemampuan aparatur dalam pelayanan perijinan trayek transportasi darat di Dinas Perhubungan Kota Bandung
5. Untuk mengetahui empati, kemudahan dalam mengakses komunikasi yang baik dan pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan perijinan trayek transportasi darat di Dinas Perhubungan Kota Bandung

1.4 Kegunaan Penelitian

Peneliti berharap bahwa hasil dari penelitian ini dapat memiliki kegunaan sebagai berikut :

1. Bagi kegunaan teoritis ilmu pemerintahan, penelitian yang dilaksanakan diharapkan dapat berguna untuk Bidang Ilmu Pemerintahan, serta dapat dijadikan bahan tinjauan awal untuk melakukan penelitian serupa di masa yang akan datang. Yaitu dengan mengetahui gejala-gejala baik hambatan, tantangan, dan gangguan dalam proses pelaksanaan penelitian untuk mengetahui pelayanan perijinan trayek transportasi darat di Dinas Perhubungan Kota Bandung
2. Bagi kegunaan praktis Dinas Perhubungan Kota Bandung, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran, informasi

atau solusi kepada Kota Bandung dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.