

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik di Indonesia menjadi bagian dari perhatian setiap individu. Arti dari pelayanan itu sendiri adalah kegiatan yang dilakukan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Dengan memberikan pelayanan yang terbaik dalam bidang barang atau jasa sudah menjadi kewajiban bagi pemerintah, baik dalam pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Warga Negara Indonesia harus mendapatkan pelayanan yang terbaik dan memiliki hak untuk dilayani. Dengan adanya pelayanan publik yang baik maka secara langsung maupun tidak langsung kualitas pelayanan serta kualitas hidup yang dijalani menjadi tingkat kepuasan masyarakat yang semakin meningkat.

Meningkatkan pelayanan publik adalah suatu kebijakan jangka panjang guna mewujudkan suatu konsep birokrasi yang benar benar diinginkan masyarakat sebagai pemegang hak utama atas pelayanan publik itu sendiri. Berdasarkan UU No.25 Tahun 2009 bahwa *“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”*. Penyelenggaraan pelayanan publik harus layak untuk melayani masyarakat dan sesuai dengan kelayakan yang diperuntukkan

masyarakat tentunya dengan tata pemerintahan yang baik sebagai proseduralnya. (Ningtyas, 2013).

Dalam perspektif *New Public Service* (NPS) yang dikemukakan oleh Denhardt dan Denhardt (2003), untuk meningkatkan suatu pelayanan publik yang demokratis maka dapat menjanjikan suatu perubahan realitas dan kondisi birokrasi pemerintahan. Dimana *New Public Service* (NPS) merupakan paradigma yang berdasar atas konsep-konsep yang pada hakikatnya peran dari pemerintah adalah mengolaborasikan antara nilai-nilai demokrasi dengan kebutuhan masyarakat untuk menciptakan pelayanan publik yang baik dan berkualitas. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas prima dibutuhkan transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, serta keseimbangan hak dan kewajiban.

Perkembangan saat ini ditinjau dari perspektif *New Public Service* (NPS), dimana pemerintah di Indonesia saat ini telah mereformasikan sistem pelayanan publik secara manual dengan layanan yang menggunakan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dengan basis elektronik yang dikeluarkan oleh UU RI No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, yang berbunyi “Sistem Elektronik adalah serangkaian perangkat dan prosedur elektronik yang berfungsi mengarsipkan, mengumpulkan, mengelola, menganalisis, menyimpan, menampilkan, mengumumkan, mengirim, dan/atau menyebarkan informasi elektronik”. Pada dasarnya, diterapkan layanan basis elektronik ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan pelayanan publik dan memudahkan pemerintah dalam melakukan pelayanan.

Salah satu bentuk layanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah untuk masyarakat adalah pemenuhan kebutuhan layanan keselamatan lalu lintas yaitu transportasi dimana salah satu sarana penting bagi masyarakat untuk memperlancar aktivitas yang dilakukan. Berdasarkan UU No. 22 Tahun 2009, tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan pasal 5 ayat 1 yang berbunyi “*Negara bertanggung jawab atas Lalu Lintas dan Angkutan Jalan dan pembinaannya dilaksanakan oleh Pemerintah*”. Undang-undang ini dibuat untuk menciptakan lalu lintas di jalanan yang aman dan tertib.

Sehubungan dengan itu, beberapa instansi pemerintah telah memberikan layanan administrasi secara elektronik dan salah satu diantaranya yang diselenggarakan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Pasuruan berdasarkan keputusan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2014 tentang Layanan Pengadaan Secara Elektronik Di Lingkungan Kementerian Perhubungan.

Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Pasuruan pelaksanaan pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor seperti mulai dari pendaftaran, memasukkan data/berkas, penerimaan biaya retribusi sampai layanan teknis uji kendaraan bermotor sebelumnya dilakukan layanan secara manual. Kemudian pada tahun 2016 Pemerintah Kabupaten Pasuruan membuat program layanan administrasi baru untuk melakukan uji kendaraan bermotor secara online dan berbasis elektronik, demi mempermudah proses pelayanan dan kecepatan pelayanan publik.

Dinas Perhubungan Kabupaten Pasuruan menerapkan layanan E-Kir yang merupakan aplikasi untuk layanan uji kendaraan dengan menerapkan prinsip *New Publik Service* (NPS) yang dikembangkan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang hendak uji kendaraannya di Dinas Perhubungan Kabupaten Pasuruan. E-Kir merupakan aplikasi untuk layanan uji kendaraan bermotor yang dikembangkan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang dipergunakan untuk penyedia layanan seperti memudahkan penginputan data yang valid dan memudahkan pengguna layanan saat mendaftar uji kendaraan dengan cara daftar uji dirumah melalui aplikasi E-Kir tanpa harus datang dua kali ke lokasi uji serta masyarakat tidak perlu mengantri lama untuk melakukan pengujian kendaraan bermotor serta dapat memudahkan pelayanan kepada masyarakat yang berdasarkan SOP tentang inspeksi kendaraan bermotor sehingga dapat memastikan pelayanan pengujian kendaraan bermotor dapat berjalan dengan baik dan efektif. Masyarakat bisa mendaftar dan mengambil nomor antrian untuk melakukan pengujian melalui aplikasi E-Kir, selain kemudahan dalam pendaftaran, aplikasi E-Kir ini dapat memonitoring pengujian kendaraan dan Dinas Perhubungan Kabupaten Pasuruan mewujudkan transparansi instansi kepada masyarakat melalui aplikasi ini.

Namun pada kenyataan di lapangan bahwa pelaksanaan pelayanan Uji E-Kir yang ditinjau dari 7 prinsip *New Publik Service* ini belum semua dapat diterapkan dengan prinsip *New Publik Service* karena masih bisa diterapkan 2 prinsip dalam pelaksanaan pelayanan Uji E-Kir yaitu prinsip mengutamakan kepentingan publik dan pemikiran strategis dan tindakan demokratis. Menurut Bapak Samsu selaku

pegawai UPTD Uji Kendaraan Bermotor program pelayanan Uji E-Kir pada Dinas Perhubungan Kabupaten Pasuruan saat ini belum sepenuhnya 100% terlaksana dengan baik, hanya mencapai 20% yang berarti minimnya masyarakat tidak menggunakan basis elektronik saat melakukan uji kendaraan bermotor salah satunya dikarenakan banyak masyarakat kurang memahami cara penggunaan E-Kir untuk mendaftar uji secara manual dengan datang ke lokasi uji untuk mengantri lama serta ada juga yang memilih menggunakan calo/membayar pungli, tetapi juga banyak masyarakat ada yang menggunakan biro jasa dalam melakukan uji kendaraannya untuk mendapatkan hasil tes yang diinginkan. Perbedaan calo dengan biro jasa disini yaitu, yang dimaksud calo adalah orang yang mejadi perantara dan memberikan jasanya untuk menguruskan sesuatu berdasarkan upah, perantara, makelar dan menjanjikan sesuatu kerjaan yang lebih cepat dengan reward bayaran tertentu (ilegal). Sedangkan biro jasa sebagai lembaga/perusahaan/isntansi yang memberikan layanan jasa non fisik/barang kepada pihak yang memerlukannya dan merupakan layanan yang masuk dalam ranah tertentu, maka dari itu biro jasa disini diarahkan untuk terdaftar legal karena sudah mempunyai Surat Kerja dari Samsat. Selain masyarakat lebih memakai calo/birojasa dalam melakukan uji kendaraannya, masyarakat juga lebih memilih mengantri lama dan uji kendaraan secara manual yang mengakibatkan banyak faktor dan kendala yang dapat mempengaruhi pelayanan uji kendaraan bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Pasuruan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka permasalahan yang akan dibahas dan diteliti dalam tugas akhir skripsi ini sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan Uji E-Kir pada Dinas Perhubungan Kabupaten Pasuruan ditinjau dari prinsip *New Publik Service* (NPS) ?
2. Apa faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan pelayanan Uji E-Kir pada Dinas Perhubungan Kabupaten Pasuruan ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Menjelaskan pelaksanaan pelayanan Uji E-Kir pada Dinas Perhubungan Kabupaten Pasuruan ditinjau dari prinsip *New Publik Service* (NPS).
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan pelayanan Uji E-Kir pada Dinas Perhubungan Kabupaten Pasuruan.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan beberapa pemaparan diatas, manfaat penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk memperkaya kajian-kajian ilmu atau teori-teori terhadap kajian ilmu pelayanan publik yang dapat menjadikan bahan ukur penerapan prinsip *New Public Service* (NPS) dalam pelaksanaan pelayanan Uji E-Kir dan menjadi sumber wawasan dan pengetahuan bagi para pembaca yang berkaitan tentang pelaksanaan pelayanan Uji E-Kir.

2. Manfaat Praktis

- **Manfaat Peneliti**

Hasil penelitian ini bisa jadi pengalaman, wawasan yang baru khususnya berkaitan dengan pelayanan uji kendaraan bermotor berbasis E-Kir dalam perspektif *New Public Service* (NPS) di Dinas Perhubungan Kabupaten Pasuruan.

- **Manfaat bagi Instansi**

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk instansi sebagai bahan evaluasi dalam menerapkan layanan pemerintah dan evaluasi dalam terciptanya budaya kerja yang bertanggung jawab dan berguna bagi pemerintah.

- **Manfaat bagi Akademis**

Diharapkan bahwa hasil penelitian dapat dijadikan rujukan bagi upaya pengetahuan, dan berguna juga untuk menjadi referensi bagi mahasiswa yang melakukan kajian terhadap pelayanan publik dalam perspektif *New Public Service* (NPS).