

BAB 1

PENGANTAR

1.1 Latar Belakang Masalah

Kebutuhan masyarakat untuk berpindah tempat dari satu tempat ke tempat membutuhkan sarana transportasi yang dapat dengan mudah membantu masyarakat untuk menjalankan aktivitasnya. Kebutuhan akan transportasi sangat dibutuhkan terutama oleh masyarakat perkotaan. Transportasi darat menjadi jenis transportasi yang paling populer oleh masyarakat karena kemudahan akses serta keterjangkauan harga.

Kota Yogyakarta sebagai kota besar dengan penduduk lebih dari satu juta jiwa menyediakan beberapa layanan transportasi berbasis jalan untuk memenuhi kebutuhan masyarakatnya. Trans Jogja sebagai salah satu penyedia layanan transportasi menyediakan bus yang beroperasi dalam trayek di dalam kota Yogyakarta. Akan tetapi, sampai saat ini belum banyak masyarakat yang menggunakan layanan transportasi tersebut.

Bus Trans Jogja sebagai penyedia layanan transportasi tidak lepas dari masalah kualitas pelayanan. Munawar (2007) menyatakan bahwa permasalahan utama angkutan umum perkotaan di Indonesia dikarenakan disiplin pengemudi yang rendah, tidak cukupnya dana untuk memperbarui dan memperbaiki kendaraan, pengaturan pemberhentian dan naik turun penumpang oleh preman, kompleksitas dan kekakuan aturan yang ada saat ini, struktur administrasi dan manajemen yang kurang efektif, dan kepemilikan kendaraan secara pribadi sehingga tidak dapat

diatur dalam satu kesatuan. Menurut Basuki (2008), dalam penilaian angkutan bus perkotaan Yogyakarta, faktor yang menjadi keinginan utama penumpang secara berurutan adalah masalah keselamatan, keamanan, ketepatan waktu, kenyamanan, informasi, kebersihan, lama perjalanan, dan pelayanan awak.

Menurut hasil survei yang dilakukan UGM pada tahun 2002, secara umum terdapat peningkatan kualitas pelayanan publik setelah diberlakukannya otonomi daerah. Akan tetapi jika dilihat dari sisi efisiensi dan efektivitas, responsivitas, dan kesamaan perlakuan (tidak diskriminatif), kualitas pelayanan publik masih jauh dari yang diharapkan. Selain itu, menurut Mohamad (2003), pelayanan publik juga masih memiliki berbagai kelemahan, antara lain:

1. Kurang responsif.

Kondisi ini terjadi pada hampir semua tingkatan unsur pelayanan, mulai pada tingkatan petugas pelayanan (*front line*) sampai dengan tingkatan penanggung jawab instansi. Respon terhadap berbagai keluhan, aspirasi, maupun harapan masyarakat sering kali lambat atau bahkan diabaikan sama sekali.

2. Kurang informatif.

Berbagai informasi yang seharusnya disampaikan kepada masyarakat, lambat atau bahkan tidak sampai kepada masyarakat.

3. Kurang *accessible*.

Berbagai unit pelaksana pelayanan terletak jauh dari jangkauan masyarakat, sehingga menyulitkan bagi mereka yang memerlukan pelayanan tersebut.

4. Kurang koordinasi.

Berbagai unit pelayanan yang terkait satu dengan lainnya sangat kurang berkoordinasi. Akibatnya, sering terjadi tumpang tindih ataupun pertentangan kebijakan antara satu instansi pelayanan dengan instansi pelayanan lain yang terkait.

Masyarakat tidak memiliki responsibilitas, responsivitas, dan tidak representatif sesuai dengan keputusan masyarakat. Contoh yang nyata adalah kurang memuaskannya pelayanan rumah sakit negeri di bandingkan pelayanan rumah sakit swasta. Flynn (1990) mengemukakan bahwa pelayanan publik yang dikelola pemerintah secara hierarkhis cenderung bercirikan *over bureaucratic, bloated, wasteful, dan under performing*.

Banyaknya penyimpangan yang terjadi tersebut diakibatkan karena paradigma aparatur rnegara yang masih menempatkan dirinya pada posisi dilayani bukan melayani. Padahal pemerintah seharusnya pada posisi melayani bukan dilayani. Untuk memperoleh pelayanan publik yang berkualitas, sepatutnyalah aparat pemerintah merubah paradigma yang kurang tepat tersebut. Perubahan pola paradigma tersebut dapat dilakukan dengan menggunakan reformasi paradigma atau penggeseran pola penyelenggaraan pelayanan publik dari yang semula berorientasi pemerintah sebagai penyedia menjadi pelayanan yang berorientasi kepada kebutuhan masyarakat sebagai pengguna. Dengan menggunakan pola tersebut maka perbaikan pelayan publik dapat dilakukan serta dapat menjamin partisipasi masyarakat dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.

Dalam era otonomi daerah saat ini, pelayanan publik harus menjadi lebih responsif terhadap kepentingan publik, yaitu pelayanan yang lebih memberikan

fokus pada pengelolaan yang berorientasi kepuasan pelanggan (*customer-driven government*). Pengelolaan *customer-driven government* mempunyai beberapa ciri-ciri khusus, antara lain:

1. terfokus pada fungsi pengaturan dengan berbagai kebijakan yang memfasilitasi berkembangnya kondisi kondusif bagi kegiatan pelayanan kepada masyarakat,
2. terfokus pada pemberdayaan masyarakat sehingga masyarakat mempunyai rasa memiliki yang tinggi terhadap fasilitas-fasilitas pelayanan publik,
3. Adanya sistem kompetisi dalam hal penyediaan pelayanan publik tertentu sehingga masyarakat memperoleh pelayanan yang berkualitas,
4. terfokus pada pencapaian visi, misi, tujuan dan sasaran yang mempunyai orientasi pada hasil (*outcomes*) sesuai dengan masukan,
5. mengutamakan keinginan masyarakat,
6. adanya akses kepada masyarakat serta responsif terhadap pendapat masyarakat,
7. mengutamakan antisipasi terhadap permasalahan pelayanan yang diberikan,
8. mengutamakan desentralisasi pelayanan publik,
9. penerapan sistem pasar dalam memberikan pelayanan.

Kualitas pelayanan menjadi hal yang penting untuk memperbaiki karakteristik dari transportasi umum (Fuji & Van, 2009) dan penumpang adalah faktor yang penting untuk menentukan dan mengevaluasi jasa yang diberikan oleh penyedia layanan (Freitas, 2013). Parasuraman (1988) menciptakan model untuk mengidentifikasi kualitas pelayanan dari suatu organisasi yaitu *tangibles* (bukti

fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness*, (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Kelima indikator tersebut dapat menunjukkan adanya *gap* (kesenjangan) antara kualitas yang diharapkan konsumen dengan kualitas yang diterima oleh konsumen.

Untuk memenuhi kualitas pelayanan yang diharapkan masyarakat, penyedia layanan wajib melakukan evaluasi kinerja dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat serta memberikan kualitas pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat. Dalam Idris (2009), keinginan penumpang yang sangat perlu diperhatikan adalah yang berhubungan dengan keselamatan, keamanan dan kenyamanan. Faktor yang berhubungan dengan ketersediaan moda transportasi, ketepatan waktu datang dan pergi menurut penilaian pengguna juga sangat penting untuk diperhatikan.

Dari berbagai bahasan diatas maka dalam penelitian ini penulis akan menganalisis kualitas pelayanan dari bus Trans Jogja serta evaluasi kinerja yang harus dilakukan.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Standar kualitas bus Transjogja yang diharapkan masyarakat belum sesuai dengan standar kualitas yang diterapkan penyedia layanan bus Transjogja.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah diuraikan tersebut, maka permasalahan yang akan dibahas dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Dibutuhkan analisis kualitas pelayanan Trans Jogja.
2. Evaluasi Kinerja diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Trans Jogja.

1.4 Batasan Masalah

Berdasarkan keterbatasan peneliti dalam melakukan penelitian, maka penelitian ini dibatasi pada:

1. Kesenjangan (*gap*) kualitas pelayanan yang terjadi antara pengguna layanan bus Transjogja dan manajemen bus Transjogja
2. Pengguna bus Transjogja selama tiga bulan terakhir

1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besaran *gap* di kualitas pelayanan bus Transjogja serta memberikan evaluasi kinerja yang sebaiknya dilakukan.

1.6 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini merupakan penerapan ilmu manajemen operasi dalam hal analisis kualitas pelayanan.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan penyedia layanan bus Transjogja untuk meningkatkan pelayanannya dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan masyarakat pengguna layanan bus Transjogja.

1.7 Sistematika Penulisan

Penulisan penelitian ini disajikan dalam lima bagian. Berikut ini merupakan penjelasan masing-masing bagian:

Bab I Pendahuluan

Di dalam bab pendahuluan diuraikan mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, serta manfaat penelitian.

Bab II Tinjauan Konseptual

Tinjauan konseptual berisi tentang landasan teori yang menjelaskan mengenai variabel-variabel penelitian, serta tinjauan studi terdahulu, dan kerangka pemikiran teoritis.

Bab III Metode Penelitian

Metode penelitian berisi tentang metodologi yang digunakan dalam penelitian, yang terdiri dari lingkup penelitian, metode sampling, teknik pengumpulan data, variabel penelitian, definisi operasional, metode analisis data, dan metode pengujian instrumen.

Bab IV Analisis Data dan Pembahasan

Analisis data dan pembahasan berisi tentang tahapan yang digunakan dalam proses penelitian, profil responden penelitian, hasil penelitian, serta pembahasan dari hasil penelitian.

Bab V Penutup

Dalam bab ini berisi mengenai kesimpulan dari penelitian yang menjawab dari tujuan penelitian, serta menguraikan keterbatasan dalam penelitian, serta memberikan saran bagi penelitian di masa yang akan datang.

