

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. LATAR BELAKANG MASALAH**

Pelaksanaan pemerintahan yang baik (*good governance*) merupakan tuntutan yang paling aktual dalam pengelolaan administrasi publik dewasa ini. Tuntutan masyarakat terhadap pemerintah dalam menjalankan roda pemerintahan dengan baik merupakan pengaruh globalisasi serta implikasi meningkatnya pengetahuan dan pengawasan masyarakat. Dengan demikian menurut perubahan paradigma dan pelayanan publik yang menghendaki adanya perilaku pemerintahan yang lebih transparan, partisipatif, dan akuntabel.

Begitu pula halnya dengan dinas perhubungan kota bekasi yang tidak terlepas dari tuntutan publik tersebut sebagai dinas yang berada pada posisi dengan pertumbuhan cepat dan strategis, dinas perhubungan memiliki tanggung jawab yang cukup besar dalam memberikan pelayanan teknis dan administrasi kepada masyarakat. Oleh karena itu dinas perhubungan akan memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan semaksimal mungkin.

Tugas pokok dan fungsi dinas perhubungan kota bekasi di titik beratkan pada pelayanan publik dalam bidang transportasi jalan, yang merupakan sarana yang sangat penting dan strategis dalam memperlancar roda perekonomian, mendorong pertumbuhan kota melalui kegiatan jasa dan perdagangan. Pentingnya transportasi jalan ini tercermin pada semakin meningkatnya kebutuhan akan jasa angkutan bagi mobilitas orang serta barang dikota bekasi.

Secara umum dinas perhubungan telah melaksanakan fungsi di atas, yaitu sebagai unsur pelayanan terhadap masyarakat dan juga pemerintah kota bekasi yang baik dan profesional sehingga dapat menciptakan kesatuan gerak dan langkah dalam suatu rantai kerja yang harmonis diantara dinas, pemerintahan dan masyarakat kota bekasi. Indikator keberhasilan pelaksanaan fungsi ini adanya suatu tingkat kepuasan baik dari masyarakat maupun pemerintah kota bekasi.

Dalam rencana strategik Dinas Perhubungan mempunyai visi dan misi sebagai berikut :

a. Visi

Visi merupakan cara pandang jauh ke depan terhadap suatu hal. visi dinas perhubungan kota bekasi adalah cara pandang mengenai arah kebijakan yang akan di ambil oleh dinas perhubungan terhadap pembangunan kota bekasi. Visi juga merupakan gambaran tentang keadaan masa depan yang ingin di capai oleh dinas perhubungan kota bekasi.

Dinas perhubungan kota bekasi menetapkan visi sebagai “pendorong, ketertiban, berlalu lintas menuju kota jasa dan perdagangan”. Proses penetapan visi tersebut merupakan hasil rumusan dari tahapan-tahapan kegiatan sebagai berikut :

- Diskusi para pejabat struktural,
- Seminar intern di lingkungan dinas perhubungan dengan melibatkan pejabat struktural dan staf senior yang di anggap mampu memberikan masukan, dan
- Pembentukan tim perumus.

Dinas perhubungan merupakan merupakan salah satu dinas yang melayani masyarakat dalam hal transportasi, sarana yang sangat penting dan strategis dalam

memperlancar roda perekonomian serta mendorong pertumbuhan kota melalui jasa dan perdagangan. dalam pelayanan tersebut terkait ketentuan perundang-undangan yang telah ditetapkan. Bila terjadi kesalahan prosedur pelayanan, dapat berdampak hukum yang memerlukan waktu panjang untuk meluruskan kembali.

#### b. Misi

Untuk mendukung visi, dinas perhubungan memiliki misi sebagai berikut, antara lain :

- Mendorong masyarakat pengguna jalan untuk tertib, teratur, aman, dan nyaman dalam berlalu lintas,
- Membangun jaringan transportasi yang layak,
- Mengatur tersedianya angkutan orang dan barang,
- Mengoptimalkan retribusi perizinan jasa angkuta,
- Membangun dan mengoptimalkan pemanfaatan sarana dan pra sarana khususnya di bidang pelayanan perparkiran, terminal, pengujian kendaraan bermotor, dan pengendalian standar mutu perbengkelan, dan
- Melayani perencanaan umum dan keuangan serta pengembangan sumber daya manusia dalam rangka pencapaian pelaksanaan kegiatan dinas perhubungan kota bekasi.

Berikut ini uraian penjelasan mengenai misi dinas perhubungan kota bekasi :

- Dalam upaya menciptakan situasi lalu lintas yang tertib, teratur, aman dan selamat, masyarakat perlu dorongan untuk melakukannya,

- Harus ada keseimbangan antara pergerakan lalu lintas dengan sarana jalan, oleh karena itu perlu dibangun jaringan transportasi jalan sebagai bentuk pengaturan berlalu lintas,
- Pengaturan terhadap permasalahan angkutan orang dan barang sesuai dengan kebutuhan, hal ini dimaksudkan agar kendaraan yang beroperasi mendekati limit yang dibutuhkan,
- Dengan adanya pengaturan untuk angkutan tidak dalam trayek sesuai dengan izin operasi dapat dipungut retribusi daerah,
- Sesuai sarana angkutan dalam rangka tertib lalu lintas diperlukan adanya pembangunan dan pengelolaan terminal serta pengaturan parkir,
- Untuk menunjang misi sebagai mana uraian diatas, diperlukan pelayanan ke dalam tubuh dinas perhubungan melalui perencanaan pengolahan laporan dan keuangan.

Dalam kaitannya dengan kualitas pelayanan publik dalam bidang transportasi jalan di lingkungan dinas perhubungan kota Bekasi masih dirasakan belum optimal, karena upaya pengembangan dan pemberdayaan sumber daya manusia di bidang pelayanan publik, bidang transportasi jalan belum merata, sehingga perlunya kemampuan pegawai yang profesional di bidang transportasi dengan teknologi yang seharusnya digunakan sehingga pelayanan yang diberikan akan terwujud, sebagai pelayanan prima di bidang transportasi jalan Kota Bekasi, juga perlunya budaya kerja yang dimiliki secara baik.

Melihat kualitas pelayanan publik yang ada di lingkungan Dinas Perhubungan Kota Bekasi yang demikian, maka penulis tertarik mengangkat masalah kualitas pelayanan publik yang dipengaruhi oleh belum optimalnya

kemampuan pegawai dan budaya kerja untuk dijadikan penelitian, dengan mengambil judul penelitian “Pengaruh Kemampuan Pegawai dan Budaya Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Lingkungan Dinas Perhubungan Kota Bekasi Dan tinjauannya dari sudut pandang islam.”

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka dirumuskan permasalahannya antara lain :

- a. Apakah kemampuan pegawai mempunyai pengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di lingkungan Dinas Perhubungan Kota Bekasi ?
- b. Apakah budaya kerja mempunyai pengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di lingkungan Dinas Perhubungan Kota Bekasi ?
- c. Apakah kemampuan pegawai dan budaya kerja secara simultan mempunyai pengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di lingkungan Dinas Perhubungan Kota Bekasi ?
- d. Bagaimana kemampuan pegawai, budaya kerja dan kualitas pelayanan publik di lingkungan Dinas Perhubungan Kota Bekasi menurut sudut pandang Islam ?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini, antara lain :

- a. Untuk mengetahui pengaruh kemampuan pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di lingkungan Dinas Perhubungan Kota Bekasi.
- b. Untuk mengetahui pengaruh budaya kerja terhadap kualitas pelayanan publik di lingkungan Dinas Perhubungan Kota Bekasi.

- c. Untuk mengetahui pengaruh kemampuan pegawai, dan budaya kerja secara simultan terhadap kualitas pelayanan publik di lingkungan Dinas Perhubungan Kota Bekasi.
- d. Untuk mengetahui kemampuan pegawai, budaya kerja dan kualitas pelayanan publik di lingkungan Dinas Perhubungan Kota Bekasi menurut sudut pandang islam.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Sedangkan manfaat dari penelitian ini diharapkan bisa memberikan masukan bagi pihak-pihak berikut :

- a. Bagi Penulis

Untuk menerapakan teori-teori dan pengetahuan yang didapat dibangku kuliah ke dalam masalah yang sebenarnya terjadi pada suatu perusahaan khususnya mengenai kinerja karyawan pada suatu perusahaan.

- b. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan masukan bagi Dinas Perhubungan Kota Bekasi, terutama sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan yang terkait dengan tujuan jangka pendek ataupun jangka panjang perusahaan khususnya dalam meningkatkan kinerja karyawan.

- c. Bagi akademisi

Hasil peneliti ini diharapkan dapat digunakan sebagai tambahan *khazanah* perpustakaan, bahan referensi dan bahan masukan bagi peneliti lebih lanjut, yang berhubungan dengan masalah yang ada.

d. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi maupun sebagai acuan khususnya bagi yang berminat pada permasalahan bauran permasalahan.