

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Seiring berkembangnya era globalisasi pada saat ini, masyarakat menuntut adanya peningkatan kualitas kinerja, salah satunya yaitu kualitas pelayanan, pelayanan berkualitas ini juga dikenal dengan nama pelayanan prima, yang mana pelayanan prima ini merupakan bentuk pelayanan yang baik yang diberikan oleh suatu instansi baik jasa maupun dagang kepada masyarakat dengan syarat memenuhi standar kualitas pelayanan. Untuk tetap memberikan citra dan nama baik bagi suatu instansi, maka pelayanan prima sangat perlu diterapkan, karena pelayanan prima dapat memberikan rasa puas dan menumbuhkan kepercayaan masyarakat.

Pelayanan merupakan aktivitas yang berhubungan langsung dengan masyarakat, oleh karena itu pelayanan tidak hanya menjadi faktor penting dalam sebuah organisasi yang berorientasi pada profit saja, namun juga perlu untuk organisasi publik.

Pelaksanaan pelayanan berhubungan erat dengan pencapaian tujuan dan misi organisasi secara optimal. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tidak hanya sebagai formalitas saja atau sekedar memberikan bantuan terhadap pemenuhan kebutuhan masyarakat, namun juga dengan pelayanan yang prima atau terbaik sesuai dengan harapan pelanggan serta memenuhi standar kualitas pelayanan, agar terwujudnya pelayanan yang efektif dan efisien.

Pelayanan memiliki peranan penting dalam pencapaian tujuan instansi. Organisasi publik berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyebutkan 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 yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Pelayanan prima adalah salah satu faktor yang dapat mempengaruhi pelayanan dalam hubungannya dengan kepuasan pelanggan (masyarakat). Guna dapat meningkatkan kepuasan masyarakat, instansi harus melakukan pelayanan secara optimal, karena tujuan utama dari dilakukannya pelayanan yaitu tersedianya seluruh kebutuhan masyarakat sehingga terciptanya kepuasan masyarakat.

Terwujudnya kepuasan masyarakat ini terjadi apabila pelayanan yang diberikan oleh instansi/perusahaan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Kantor Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Barat merupakan salah satu kantor pelayanan yang menerapkan pelayanan prima (*excellent service*). Konsep pelayanan prima dalam bidang transportasi lalu lintas pada kantor Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Barat yaitu “terwujudnya pelayanan jasa transportasi, komunikasi dan informatika yang handal dan terpadu” dengan tujuan mewujudkan keselamatan lalu lintas dengan pemenuhan sarana dan prasarana yang memadai dan peningkatan pengetahuan sumber daya manusia dalam berlalu lintas. Tujuan ini dapat terwujud dengan selalu memberikan pelayanan yang prima terhadap masyarakat.

Transportasi berperan sangat penting dalam kehidupan manusia. Transportasi dapat diartikan sebagai proses perpindahan orang atau barang dari satu tempat ke tempat yang lain menggunakan kendaraan baik itu melalui jalur darat, jalur laut, dan jalur udara. Keberadaan alat transportasi akan mempermudah dan mempercepat akses perpindahan menuju suatu tempat ke tempat lain, sehingga dapat mempercepat kegiatan manusia dalam melakukan suatu kegiatan/urusan.

Seiring perkembangan zaman, alat transportasi pun ikut berkembang pesat mulai dari alat transportasi tradisional seperti memanfaatkan tenaga hewan hingga menjadi transportasi modern dengan menggunakan tenaga mesin.

Semakin bertambahnya populasi penduduk di Indonesia tentu hal ini juga berdampak terhadap meningkatnya jumlah kepemilikan kendaraan bagi masyarakat, contoh nya saja pada transportasi darat seperti kendaraan bermotor dan mobil yang angka kepemilikannya

bertambah setiap tahunnya, Dengan bertambahnya angka kepemilikan bermotor tentu saja dapat berdampak kepada pemberian layanan dari suatu instansi seperti pembuatan SIM dan juga pelayanan untuk menertibkan lalu lintas di jalan.

Adapun Pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Dinas perhubungan Dishub dapat diketahui dari standar pelayanan publik. Standar pelayanan tersebut antara lain prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, dan kompetensi petugas pemberi layanan. Penerapan budaya pelayanan prima yang ada di Kantor dishub sumbar sangat bergantung pada sumber daya manusia yang ada di dalamnya.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Penerapan Pelayanan Prima dalam Pengelolaan Transportasi Lalu Lintas Darat pada Kantor Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Barat”**. Permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah “Bagaimana pelayanan Dinas Perhubungan dalam pengelolaan transportasi lalu lintas dan apasaja kendala yang dialami Dinas Perhubungan dalam melakukan pelayanan lalu lintas.

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana pelayanan Dinas Perhubungan dalam pengelolaan transportasi lalu lintas serta untuk mengidentifikasi apasaja kendala yang dialami Dinas Perhubungan dalam melakukan pelayanan.

## 1.2 Rumusan Masalah

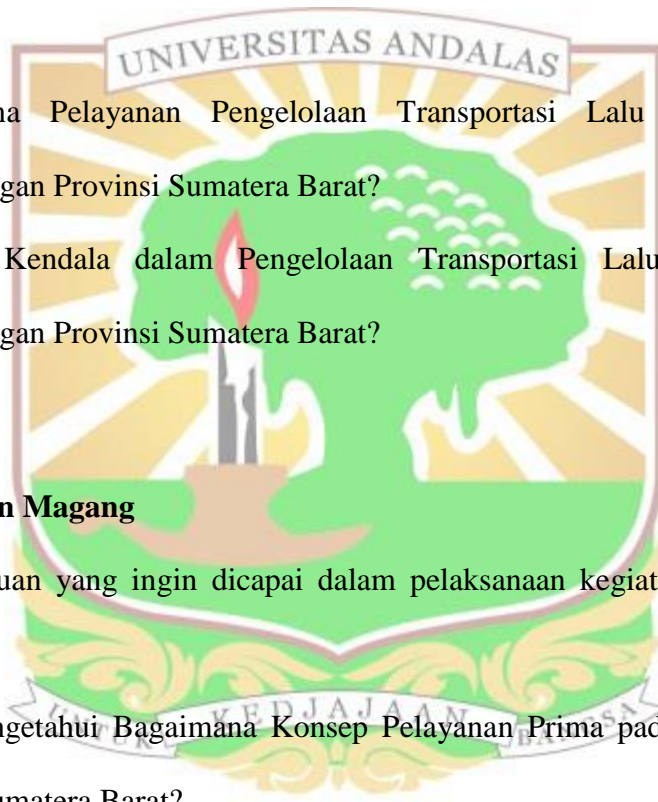
Berdasarkan pada uraian penjelasan diatas, untuk meningkatkan kualitas pelayanan pengelolaan transportasi lalu lintas pada Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Barat, permasalahan yang akan dibahas adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Konsep Pelayanan Prima pada Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Barat?
2. Bagaimana Pelayanan Pengelolaan Transportasi Lalu Lintas pada Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Barat?
3. Apasaja Kendala dalam Pengelolaan Transportasi Lalu Lintas pada Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Barat?

## 1.3 Tujuan Kegiatan Magang

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam pelaksanaan kegiatan magang ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Bagaimana Konsep Pelayanan Prima pada Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Barat?
2. Untuk mengetahui Bagaimana Pelayanan Pengelolaan Transportasi Lalu Lintas pada Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Barat?
3. Untuk Mengidentifikasi Apasaja Kendala dalam Pengelolaan Transportasi Lalu Lintas pada Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Barat?





## 1.4 Manfaat Kegiatan Magang

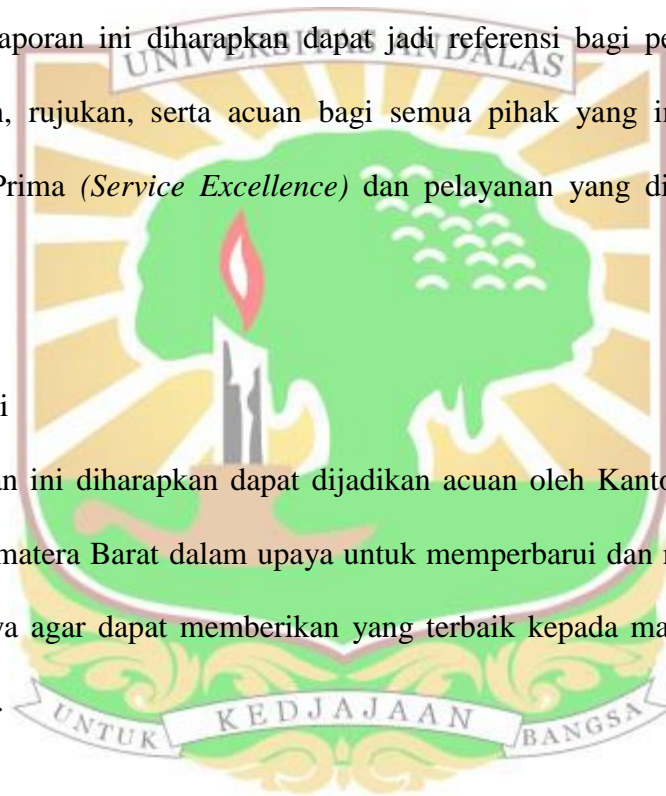
Manfaat yang diberikan selama proses kegiatan magang berlangsung dalam pembahasan ini adalah sebagai berikut :

### 1. Bagi Akademi

Hasil dari laporan ini diharapkan dapat jadi referensi bagi pembaca untuk sumber pengetahuan, rujukan, serta acuan bagi semua pihak yang ingin mendalami ilmu Pelayanan Prima (*Service Excellence*) dan pelayanan yang ditetapkan dalam suatu birokrasi.

### 2. Bagi Praktisi

Hasil laporan ini diharapkan dapat dijadikan acuan oleh Kantor Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Barat dalam upaya untuk memperbarui dan meningkatkan kualitas pelayanannya agar dapat memberikan yang terbaik kepada masyarakat dimasa yang akan datang.



## 1.5 Tempat dan Waktu Magang

Adapun tempat yang menjadi latar belakang perumusan masalah dalam Tugas Akhir ini adalah Kantor Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Barat dengan waktu magang selama 40

(empat puluh) hari kerja. Terhitung waktu kerja dimulai pada tanggal 04 Januari 2021 sampai dengan 26 Februari 2021.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika dalam penulisan Tugas Akhir ini dibagi menjadi 5 bab yang mana masing-masing bab akan diuraikan sebagai berikut :

### **BAB 1**

#### **PENDAHULUAN**

Pada bab ini akan diuraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat kegiatan magang, waktu dan tempat kegiatan magang, serta sistematika penulisan tugas akhir.

### **BAB II**

#### **LANDASAN TEORI**

Pada bab ini berisi penjelasan tentang pengertian Pelayanan Prima (*Service Excelent*), Standar Operasional Prosedur (SOP), dan hubungan antara pelayanan prima dengan Standar Operasional Prosedur

### **BAB III**

#### **GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Pada bab ini berisi tentang gambaran umum KantorDinas Perhubungan Provinsi Sumatera Barat.

### **BAB IV**

#### **PEMBAHASAN**

Pada bab ini akan dijelaskan bagaimana kualitas pelayanan pada Kantor Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Barat, penerapan pelayanan

prima dalam proses pelayanannya dan Standar Operasional Prosedur yang diterapkan.

## **BAB V PENUTUP**

Pada bab ini berisi kesimpulan penulis dan saran yang diberikan kepada Kantor Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Barat.

