

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pandemi virus corona (Covid-19) masih menghantui khususnya Indonesia. Sejak kasus pertama diumumkan, lonjakan pasien positif terus terjadi dan kian meningkat. Dikutip dari laman resmi kemkes. Update 1.677 pasien positif Covid-19. (2020, April 1) diakses pada 10 Mei 2021. Hingga Rabu (1/4/2020), jumlah kasus positif Covid-19 mencapai 1.677. Diikuti pula dengan pasien dinyatakan sembuh sebanyak 103 dan 157 pasien lainnya meninggal dunia. Dengan munculnya Pandemi *Corona Virus Disease (Covid-19)*, yang membawa dampak signifikan ke perubahan dunia. Mulai dari aspek ekonomi, sosial, hingga kehidupan sehari-hari, hampir tak ada yang bisa berkelit dari kemunculan virus *Covid-19* ini, tidak terkecuali terhadap pelayanan publik sejak virus corona pertama kali muncul akhir Desember 2019 lalu.

Sejak diumumkan kasus positif virus *Covid-19* di Indonesia pada 2 Maret 2020 lalu, pemerintah meningkatkan langkah-langkah dalam menangani pandemi global dari *Covid-19*. Sebelum itu, pemerintah juga telah meningkatkan kesiagaan banyak rumah sakit dan peralatan yang sesuai dengan standar internasional, termasuk pada anggaran yang secara khusus dialokasikan bagi segala upaya pencegahan dan penanganan.

Sejak awal Maret 2020, berbagai kebijakan telah dikeluarkan oleh pemerintah pusat dan daerah. Mulai dari membatasi hubungan sosial (*social distancing*), menghimbau untuk bekerja di rumah (*work from home*) bagi sebagian besar Aparatur Sipil Negara (ASN), meniadakan kegiatan ibadah, dan meminta masyarakat untuk tetap di rumah serta mengurangi aktivitas ekonomi di luar rumah. Kebijakan tersebut bermaksud baik, namun dampak dari kebijakan tersebut memiliki resiko tinggi, hingga akhir Maret 2020 kebijakan pemerintah bukan hanya *social distancing* tapi dilanjutkan dengan

Physical Distancing, dan juga pemerintah telah menetapkan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB). Dengan banyaknya instansi penyelenggara layanan publik yang membatasi layanan, menginisiasi layanan online bahkan sampai meniadakan pelayanan sementara, menjadi satu fenomena yang harus dilakukan. Pembatasan pelayanan publik ini mulai dilakukan oleh pemerintah sejak pertengahan bulan Maret 2020 ini, dimulai dengan meliburkan anak sekolah dengan meminta untuk belajar di rumah dan kemudian menghimbau kepada pegawai-pegawai untuk melakukan *Work From Home (WFH)*.

Pemberlakuan *WFH* ini memang tidak diberlakukan kepada seluruh penyelenggara pelayanan publik, dikarenakan ada beberapa bidang yang tidak dapat melakukan *WFH*. Dengan berlakunya *WFH* bagi pegawai-pegawai yang bergerak dalam pelayanan publik, menyebabkan pelayanan publik menjadi terhambat, seperti Dinas Perhubungan Kabupaten Purbalingga terkait pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (Uji Kir). Himbauan pemerintah untuk tetap berada di rumah dan pembatasan pemberian pelayanan publik ini memang membuat masyarakat menjadi kurang nyaman dalam menerima pelayanan publik, tetapi ini merupakan kebijakan yang saat ini diambil pemerintah adalah upaya untuk membatasi atau menghentikan penyebaran Virus Corona. Dengan adanya pembatasan ini apakah kemudian hak-hak dari masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik menjadi berkurang, Itu merupakan pertanyaan mendasar dari sebagian besar masyarakat.

Dengan adanya pembatasan pelayanan publik menjadi sedikit berkurang benefit yang diperoleh masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik. Akan tetapi, masyarakat tetap mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan publik yang baik, dan masyarakat mempunyai peran dalam pengawasan terhadap pembatasan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik. Peran masyarakat sesuai dengan Undang-undang adalah, untuk mengawasi jalannya pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Seperti yang diatur dalam Pasal 39 menjelaskan bahwa, masyarakat seharusnya disertakan mulai

dari penyusunan standar pelayanan sampai dengan evaluasi jalannya pelaksanaan pelayanan publik.

Sejak diumumkan adanya tindakan pembatasan publik oleh Pemerintah pusat dalam upaya memutus rantai penyebaran virus Covid-19, Kepala Dinas Kabupaten Purbalingga sempat melakukan penutupan sementara waktu pelayanan terkait Pengujian Kendaraan Bermotor (Uji Kir) pada Dinas Perhubungan Kabupaten Purbalingga. Hingga akhirnya Dinas Perhubungan (Dinhub) Kabupaten Purbalingga kembali membuka layanan Pengujian Kendaraan Bermotor (Uji Kir) dengan menerapkan protokol '*new normal*' atau adaptasi kebiasaan baru menuju masyarakat produktif dan aman dari Covid-19. Kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Purbalingga menjelaskan Dinhub memberlakukan pelayanan Uji Kir dengan membatasi jumlah kuota bagi yang ingin mengurus Kir. Selain itu Dinhub Purbalingga tetap memberlakukan sistem protokol kesehatan seperti pengendara wajib menggunakan masker, cek suhu badan sebelum pengujian serta adanya sterilisasi kendaraan. Sementara dilakukan pembatasan kendaraan yang dilayani setiap harinya, tujuannya memberikan waktu petugas uji, disamping itu memberikan pelayanan untukantisipasi penyebaran Covid-19.

Semula Dinhub Purbalingga dapat melayani sebanyak 70 kendaraan namun saat ini hanya dibatasi hanya 25 kendaraan saja. Apabila ada kendaraan yang terlanjur mendatangi tempat pelayanan dan sudah melebihi batas kuota, maka akan diberi nomor antrian untuk esok hari. Kemudian administrasi pelayanan juga dilakukan pembatasan sehingga tidak ada penumpukan dalam ruangan sesuai dengan protokol kesehatan. Kepala Dinhub Kabupaten Purbalingga menambahkan dalam pelaksanaan pelayanan Uji Kir Dinhub berkomitmen menerapkan protokol kesehatan secara ketat misalnya pengemudi harus menggunakan masker, wajib cuci tangan dengan sabun dan menjaga jarak. Apabila ada pengemudi yang akan melakukan Uji Kir namun tidak menggunakan masker maka tidak akan dilayani dan tidak diperbolehkan melakukan pengujian.

Dinhub Purbalingga telah mempersiapkan sarana prasarana berupa APD bagi petugas, kaca atau mika pembatas untuk memisahkan antara petugas dan orang yang dilayani. Untuk pelayanan pengujian Kir mulai dibuka kembali sejak Senin (15/6). Untuk pelayanan pengujian kendaraan bermotor (Kir) Kabupaten Purbalingga dilakukan pada hari Senin-Kamis buka pada pukul 08.00 WIB dan tutup pendaftaran pukul 11.00 WIB, sedangkan untuk Jumat buka pada pukul 08.00 WIB tutup pukul 10.00 WIB. Kepala Dinhub Kabupaten Purbalingga berharap dengan diterapkannya kenormalan baru pada pengujian Kir, pengemudi atau pemohon akan sadar untuk menerapkan tatanan baru Covid-19 sesuai dengan protokol kesehatan pencegahan Covid-19. Hal ini dilakukan agar petugas pelayanan dan orang yang dilayani bisa tetap terjaga kondisi kesehatannya dalam rangka mencegah penyebaran Covid-19.

Dibawah ini adalah data jumlah kendaraan yang melakukan pengujian pada tahun 2020 dengan penerapan protokol kesehatan pada periode Januari-Desember 2020 yaitu:

Tabel 1.1 Jumlah Kendaraan Uji Kir Dinhub Purbalingga 2020

Bulan	Jumlah Kendaraan Uji Kir			Total Jumlah Kendaraan
	Uji Berkala	Kendaraan Baru	Numpang Uji	
Januari	950	37	128	1115
Februari	798	34	123	955
Maret	650	20	95	765
April	0	0	0	0
Mei	0	0	0	0
Juni	268	9	105	382
Juli	524	11	133	668
Agustus	539	8	154	701
September	670	14	82	766

Oktober	652	10	88	750
November	715	20	73	808
Desember	517	28	63	608
Total				7518

Sumber: Dinhub Purbalingga 2020

Pada Instansi Dinas Perhubungan Kabupaten Purbalingga khususnya bidang angkutan yaitu pengujian kendaraan bermotor (Uji Kir) terjadi perubahan pelayanan dengan adanya aturan penerapan protokol kesehatan selama pandemi Covid-19. Sesuai kebijakan dari pemerintah pusat bahwa adanya pembatasan kegiatan pelayanan masyarakat Dinas Perhubungan Kabupaten Purbalingga menerapkan pembatasan jumlah kendaraan setiap harinya sehingga terjadi penurunan jumlah kendaraan Uji Kir pada tahun 2020 yang menyebabkan pengguna jasa atau pengendara mengeluh. Selain itu keluhan konsumen juga dipengaruhi oleh faktor lainnya yaitu fasilitas yang ada saat pandemi Covid-19 pada Dinas Perhubungan Kabupaten Purbalingga. Uraian yang dipaparkan di atas, maka penelitian merasa tertarik untuk menganalisis terkait kepuasan konsumen pengguna jasa pengujian kendaraan bermotor sehingga penulis memutuskan untuk mengambil judul **“Analisis Dampak Covid-19, Protokol Kesehatan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Jasa Kir Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Purbalingga”**.

1.2 Rumusan Masalah

Pada latar belakang masalah telah disebutkan bahwa terdapat pengaruh dampak Covid-19, penerapan protokol kesehatan dan fasilitas terhadap kepuasan masyarakat pengguna Jasa Kir pada Dinas Perhubungan Kabupaten Purbalingga. Selain itu juga adanya kebijakan new normal yang menjadikan kebiasaan baru pada tatanan masyarakat yang berdampak terhadap semua aspek dalam kehidupan sehari-hari. Fasilitas-fasilitas juga ikut berubah selaras dengan adanya kebijakan new normal pada pelayanan Uji Kir Dinas

Perhubungan Kabupaten Purbalingga. Ini menyebabkan adanya pengaruh terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa pengujian kendaraan bermotor. Maka dari itu agar sasaran dalam pembahasan ini dapat tercapai, penulis memberikan ruang lingkup rumusan masalah yaitu:

1. Apakah variabel dampak Covid-19 berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pengguna jasa Kir pada Dinas Perhubungan Kabupaten Purbalingga?
2. Apakah variabel protokol kesehatan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pengguna jasa Kir pada Dinas Perhubungan Kabupaten Purbalingga?
3. Apakah variabel fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pengguna jasa Kir pada Dinas Perhubungan Kabupaten Purbalingga?

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini yaitu:

- a. Menganalisis pengaruh variabel dampak Covid-19 terhadap kepuasan masyarakat pengguna jasa Kir pada Dinas Perhubungan Kabupaten Purbalingga.
- b. Menganalisis pengaruh variabel protokol kesehatan terhadap kepuasan masyarakat pengguna jasa Kir pada Dinas Perhubungan Kabupaten Purbalingga.
- c. Menganalisis pengaruh variabel fasilitas terhadap kepuasan masyarakat pengguna jasa Kir pada Dinas Perhubungan Kabupaten Purbalingga.

1.3.2 Kegunaan Penelitian

Berbicara tentang kegunaan penelitian biasanya berisi tentang kontribusi penelitian terhadap teori dan praktik. Penjelasan tentang kegunaan penelitian dapat mencakup untuk penulis, Universitas AMNI Semarang, instansi tempat penelitian yang mana dalam hal ini yaitu Dinas Perhubungan Kabupaten Purbalingga dan pembaca.

Kegunaan penelitian juga harus mencakup bagaimana penelitian ini bermanfaat atau berdampak pada orang lain. Berikut ini kegunaan penelitian ini yaitu:

a. Bagi Penulis

Memberikan tambahan referensi tentang dampak Covid-19, penerapan protokol kesehatan dan fasilitas terhadap kepuasan masyarakat pengguna jasa Kir pada Dinas Perhubungan Kabupaten Purbalingga. Mempermudah mendapatkan informasi dan diharapkan dapat menambah pengetahuan bagi penulis.

b. Bagi Mahasiswa Universitas AMNI Semarang

Sebagai bahan informasi tentang dampak Covid-19, penerapan protokol kesehatan dan fasilitas terhadap kepuasan masyarakat pengguna jasa Kir pada Dinas Perhubungan Kabupaten Purbalingga. Dan memberi masukan tentang bagaimana meningkatkan bimbingan dalam skripsi. Serta penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk menambah referensi sebagai bahan penelitian lanjutan yang lebih mendalam pada masa yang akan datang.

c. Bagi Dinas Perhubungan Kabupaten Purbalingga

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi tambahan dan sebagai referensi kepada Dinas Perhubungan Kabupaten Purbalingga tentang dampak Covid-19, protokol kesehatan dan fasilitas terhadap kepuasan masyarakat pengguna jasa Kir.

d. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan penelitian selanjutnya dalam hal kepuasan masyarakat pengguna jasa Kir pada Dinas Perhubungan Kabupaten Purbalingga.

1.4 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan merupakan penjelasan tentang isi dari masing-masing Bab yang disajikan secara singkat dan jelas dari keseluruhan bagian skripsi ini. Skripsi ini akan disajikan dalam lima bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang tinjauan pustaka yang digunakan dalam penelitian. Teori yang digunakan yaitu dampak Covid-19, protokol kesehatan, fasilitas dan kepuasan masyarakat pengguna jasa Kir, penelitian terdahulu, hipotesis, kerangka pemikiran.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai jenis atau variabel penelitian dan definisi operasional, penentuan populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, serta metode analisis data, diagram penelitian.

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang deskripsi obyek penelitian, analisis data dan pembahasan, Serta implikasi manajerial.

BAB V: PENUTUP

Bab ini membahas tentang kesimpulan dan saran yang di peroleh dari hasil analisis data, saran dapat diberikan kepada perusahaan yang terkait atau untuk koreksi terhadap studi selanjutnya.

Daftar Pustaka

Lampiran