

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Tinjauan Pustaka dan Penelitian Terdahulu**

##### **2.1.1 Dampak Covid 19**

*World Health Organization (WHO)* menjelaskan bahwa *Coronaviruses (Cov)* adalah virus yang menginfeksi sistem pernapasan. Infeksi virus ini disebut Covid-19. Virus Corona menyebabkan penyakit flu biasa sampai penyakit yang lebih parah seperti Sindrom Pernafasan Timur Tengah (*MERS-CoV*) dan Sindrom Pernafasan Akut Parah (*SARS-CoV*). Virus Corona adalah zoonotic yang artinya ditularkan antara hewan dan manusia. Berdasarkan Kementerian Kesehatan Indonesia, perkembangan kasus Covid-19 di Wuhan berawal pada tanggal 30 Desember 2019 dimana *Wuhan Municipal Health Committee* mengeluarkan pernyataan “*urgent notice on the treatment of pneumonia of unknown cause*”. Penyebaran virus Corona ini sangat cepat bahkan sampai ke lintas negara. Sampai saat ini terdapat 188 negara yang mengkonfirmasi terkena virus Corona. Penyebaran virus Corona yang telah meluas ke berbagai belahan dunia termasuk Indonesia.

Pemerintah Republik Indonesia juga telah menyatakan bahwa Covid-19 merupakan bencana nasional non alam, dan Presiden mengambil langkah dengan menetapkan beberapa antisipasi salah satu langkah tersebut dengan mengeluarkan anjuran agar masyarakat bekerja dari rumah, beribadah dari rumah dan belajar dirumah untuk mengurangi penyeberan dari Covid-19 yang kebijakan presiden tersebut diatur dalam surat edaran Menteri terkait. Dan juga salah satu untuk menghambat lajunya penularan Covid-19 yaitu dengan menerapkan sosial distancing sebagai

tindakan untuk mengurangi dari kontak antara manusia lewat kegiatan-kegiatan seperti bekerja, bersekolah, rekreasi maupun sosialisasi.

Moda transportasi angkutan umum memang memiliki potensi untuk menjadi vektor penularan yang besar dikarenakan banyaknya masyarakat yang sering berpergian menggunakan transportasi angkutan umum, maka untuk mengatur tatanan transportasi tersebut di saat masa pandemi Menteri perhubungan mengeluarkan peraturan pengendalian transportasi dalam rangka untuk pencegahan dari penularan Covid-19 yang tercantum pada (Peraturan Menteri Perhubungan RI No PM 18 tahun 2020). Akibat dampak kebijakan tersebut mempengaruhi sektor transportasi karena mobilitas orang yang berkurang dan dapat berimplikasi terhadap ekonomi. Kondisi pandemi Covid-19 juga berdampak di sektor pariwisata, dikarenakan masyarakat diminta agar tetap dirumah maka mobilitas orang yang menjadi menurun dan pemenuhan atas pariwisata menjadi rendah Djaulal (2020:53-61). Berdasarkan Undang-undang No. 2 Tahun 2020, yaitu secara umum pemerintah telah menerapkan strategi kebijakan trisula yaitu penanganan darurat Kesehatan, pengamanan dampak sosial, dan penanganan terhadap dampak ekonomi nasional. Selain itu pemerintah Indonesia juga menetapkan kebijakan adanya PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) yang berdampak bagi sosial, ekonomi dan lingkungan di Indonesia.

### **2.1.2 Protokol Kesehatan**

Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/382/2020 tentang protokol kesehatan bagi masyarakat di tempat fasilitas umum dalam rangka pencegahan dan pengendalian Covid-19 mengatakan protokol kesehatan adalah aturan dan ketentuan yang harus diikuti oleh segala pihak agar bisa beraktivitas secara aman di saat pandemi

Covid-19 ini. Bahwa dalam menghadapi adaptasi kebiasaan baru yang menuju bagi masyarakat yang produktif dan terhadap Covid-19, maka diperlukana adanya penataan penyelenggaraan berbagai kegiatan dengan prioritas kesehatan masyarakat. Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/382/2020 prinsip umum protokol kesehatan dalam pencegahan pengendalian Covid-19 yaitu masyarakat memiliki peran penting dalam pemutusan rantai penularan dari Covid-19 agar tidak menimbulkan sumber penularan baru pada tempat terjadinya pergerakan orang, interaksi antar manusia yang mengakibatkan berkumpulnya banyak orang. Protokol kesehatan secara umum harus memuat perlindungan kesehatan individu antara lain:

- a. Menggunakan alat pelindung diri berupa pemakaian masker yang bisa menutupi hidung, mulut hingga dagu jika harus keluar dari rumah atau berpergian berinteraksi dengan banyak orang yang belum diketahui status kesehatannya yang kemungkinan bisa menyebabkan penularan Covid-19.
- b. Membersihkan tangan secara teratur dengan cuci tangan menggunakan sabun dengan air mengalir atau dengan pencuci cairan antiseptik seperti *hand sanitizer*. Dengan selalu tidak menyentuh mata, hidung dan mulut dengan tangan yang belum bersih.
- c. Menjaga jarak (*Physical distancing*) yaitu minimal 1 meter dari orang lain untuk menghindari terkena droplet orang yang sedang bicara, batuk, dan bersin serta menghindari dari kerumunan keramaian yang berdesakan.
- d. Meningkatkan daya tubuh yang kuat dengan pola hidup sehat seperti dengan mengkonsumsi makanan bergizi yang seimbang, aktivitas fisik olahraga minimal 30 menit dalam sehari serta

istirahat secukupnya minimal 7 jam, serta menghindari resiko penyakit.

### 2.1.3 Fasilitas

Fasilitas adalah sarana untuk melancarkan dan memudahkan pelaksanaan fungsi. Fasilitas merupakan komponen individual dari penawaran yang mudah ditumbuhkan atau dikurangi tanpa mengubah kualitas dan model jasa. Fasilitas juga adalah alat untuk membedakan progam lembaga yang satu dengan pesaing yang lainnya. Wujud fisik (*tangible*) adalah kebutuhan pelanggan yang berfokus pada fasilitas fisik seperti gedung dan ruangan, tersedia tempat parkir, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan, sarana komunikasi serta penampilan karyawan. Fasilitas-fasilitas pelayanan persis seperti yang ada di rumah tangga, tidak seorangpun memikirkannya selama semua fasilitas bekerja dengan baik. Tetapi bila menyimpang dari seharusnya, fasilitas-fasilitas tersebut menjadi sangat penting dan menyita perhatian, bangunan dan fasilitas-fasilitasnya biasanya disusun secara jelek, sehingga mengurangi efisiensi operasi. Fasilitas fisik dapat mencakup penampilan fasilitas atau elemen-elemen fisik, peralatan, personel, dan material-material komunikasi. Tujuannya adalah untuk memperkuat kesan tentang kualitas, kenyamanan, dan keamanan dari jasa yang ditawarkan kepada konsumen. Bukti fisik meliputi fasilitas fisik, perlengkapan karyawan, dan sarana komunikasi. Fisik nyata tercermin dengan indikator penggunaan peralatan dan teknologi dalam operasional. Fasilitas menurut islam (bukti fisik) dapat berupa fasilitas fisik seperti gedung, ruangan yang nyaman, dan sarana prasarana lainnya. Dalam konsep islam pelayanan yang berkenaan dengan tampilan fisik hendaknya tidak menunjukkan kemewahan. Fasilitas yang membuat konsumen merasa nyaman

memang penting. Namun bukanlah fasilitas yang menonjolkan kemewahan.

Kata fasilitas biasa diartikan dalam dua arti berbeda. Secara luas kata fasilitas dimaksudkan sebagai suatu fasilitas fisik atau non fisik yang diperlukan bagi kehidupan, atau bisa juga dimaksudkan sebagai benda fisik yang diperlukan bagi berfungsinya infrastruktur dan tertempel pada infrastruktur, fasilitas secara umum biasa diartikan dalam dua pengertian pokok berbeda. Pertama, fasilitas diartikan sebagai instalasi obyek fisik pada dan merupakan bagian dari infrastruktur. Kedua, fasilitas diartikan sebagai hal – hal yang diperlukan bagi kehidupan, yang bisa berupa obyek fisik maupun obyek non fisik seperti layanan publik. Contoh fasilitas bagi infrastruktur antara lain: penyejuk ruang, lift, lampu penerangan, instalasi listrik, dan yang lain. Contoh Fasilitas Obyek Fisik antara lain Fasilitas Stadion Olah Raga, dan yang lain. Contoh Fasilitas Obyek Non Fisik misal Layanan Katering, Ria Asih Aryani Soemitro & amp; Hitapriya Suprayitno (2018 Vol.2, No.1, hal.2).

Fasilitas dapat diartikan sebagai prasarana atau wahana untuk melakukan atau mempermudah sesuatu. Fasilitas juga biasa dianggap sebagai suatu alat. Sarana adalah segala hal yang berhubungan dengan penyaluran dan penyimpanan, selain itu juga dibahas bagaimana proses mendapatkannya. Fasilitas adalah segenap kebutuhan yang diperlukan untuk menyelesaikan pekerjaan-pekerjaan dalam suatu usaha kerja sama manusia. Selanjutnya fasilitas adalah penyedia perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada penggunanya, sehingga kebutuhan-kebutuhan dari pengguna fasilitas tersebut dapat terpenuhi. Fasilitas kerja adalah sebagai sarana yang diberikan perusahaan untuk mendukung jalannya nada perusahaan dalam mencapai tujuan yang ditetapkan oleh pemegang kendali.

#### **2.1.4 Kepuasan Masyarakat Pengguna Jasa Kir**

Perkembangan informasi dan komunikasi yang pesat menuntut kinerja lembaga pemerintah juga semakin baik dalam memberikan pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat, dikarenakan masyarakat semakin kritis terhadap kinerja publik pemerintahan, sehingga abdi negara saat ini dituntut untuk lebih responsif, karena tidak jamannya pemerintahan yang bekerja lamban dan cenderung tidak profesional dalam melaksanakan tugas-tugas birokrasi dalam kewenangannya. Masyarakat saat ini memiliki ruang untuk berbicara di tempat publik, jika ada pelayanan yang kurang memuaskan sedang atau sudah dialaminya.

Fenomena yang sering terjadi dan sering kita jumpai di media elektronik maupun media massa yaitu mengenai ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, banyak hal yang mempengaruhi pelayanan yang diberikan tidak optimal, pemerintah terus berupaya memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, mulai dari perbaikan sistem keluhan pelanggan serta inovasi-inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan, sehingga semakin memudahkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan tanpa harus ada tatap muka secara langsung.

Penelitian ini dianggap penting dikarenakan, apabila pelayanan pengujian kendaraan bermotor (Uji Kir) yang diselenggarakan pemerintah tidak dilakukan dengan baik atau semakin tidak memuaskan pelanggan sebagai penerima pelayanan dikhawatirkan nantinya pelanggan akan menuntut agar pengujian kendaraan bermotor (Uji Kir) dilakukan oleh pihak swasta sesuai dengan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Pasal 53 Nomor 3 yang menyatakan bahwa: Kegiatan pemeriksaan dan pengujian fisik Kendaraan Bermotor sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a

dilaksanakan oleh: a). Unit pelaksana pengujian pemerintah kabupaten/kota; b). Unit pelaksana agen tunggal pemegang merek yang mendapat izin dari Pemerintah; atau c). Unit pelaksana pengujian swasta yang mendapatkan izin dari Pemerintah.

## 2.2 Penelitian Terdahulu

Untuk mengadakan penelitian, tidak lepas dari penelitian yang dilakukan oleh penelitian terdahulu dengan tujuan untuk memperkuat hasil dari penelitian yang sedang dilakukan. Penelitian yang sekarang merupakan pengembangan dari penelitian terdahulu, sama-sama terdapat hubungan yang kuat antara variabel bebas terhadap kepuasan masyarakat pengguna jasa Kir. Bedanya dengan penelitian sekarang hanya pada tempat atau daerah penelitian yaitu bidang angkutan Dinas Perhubungan Kabupaten Purbalingga serta memfokuskan faktor dampak Covid-19, protokol kesehatan dan fasilitas terhadap kepuasan masyarakat pengguna jasa Kir pada Dinas Perhubungan Kabupaten Purbalingga.

### a. Rujukan Penelitian Variabel Dampak Covid-19

Abdul Gaus, Mufti Amir Sultan, Iis Hamsir Ayub Wahab, Abdul Majid Abdullah dan Nu'man (2020) melakukan penelitian ini dengan tujuan untuk mengetahui tingkat pelayanan moda transportasi speedboat rute Tidore-Sofifi selama pemberlakuan aturan tersebut di masa pandemi Covid-19.

**Tabel 2.1**

### **Rujukan Penelitian Untuk Variabel Dampak Covid-19**

Judul Artikel	Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Tingkat Pelayanan Moda Transportasi Speedboat Tidore-Sofifi Abdul
Penulis Sumber	Abdul Gaus, Mufti Amir Sultan, Iis Hamsir Ayub Wahab, Abdul Majid Abdullah dan Nu'man Universitas Khairun / Jurnal Rekayasa Vol. 03 No.

	02 September 2020
Variabel dan Indikator	Variabel Independen : X1 = Dampak Covid-19 X2 = Tingkat Kinerja Variabel Dependen : Y = Tingkat Harapan
Metode Analisis	<i>Importance Performance Anlysis (IPA)</i> <i>Customer Satisfaction Index</i>
Hasil	Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa: 1.pada masa pandemi Covid-19 terjadi penurunan jumlah moda speedboat yang beroperasi perhari sebesar 63,64%, penurunan perjalanan speedboat pada rute Tidore – Sofifi turun sebesar 87,88% 2.terjadi penurunan jumlah penumpang pada rute Tidore – Sofifi dari 396 orang perhari pada waktu normal, menjadi 40 orang perhari selama pandemi atau turun 89,90%. 3.Indeks kepuasan secara keseluruhan 54,87% untuk pengguna moda speedboat. Ini masuk pada indeks kepuasan 51%-65% dengan kriteria cukup puas
Hubungan Dengan Penelitian	Dari kesimpulan penelitian terdahulu terdapat variabel yang sama dan berkaitan erat dengan penelitian penulis yaitu variable Dampak Covid-19.



b. Rujukan Penelitian Variabel Protokol Kesehatan

Alfonsius (2020) melakukan penelitian ini dengan tujuan untuk mengetahui penerapan protokol kesehatan terhadap transportasi online.

**Tabel 2.2**

**Rujukan Penelitian Untuk Variabel Protokol Kesehatan**

Judul Artikel	Pelayanan Transportasi Online Di era New Normal
Penulis Sumber	Alfonsius, Universitas Pelita Harapan / Journal of Accounting & Management Innovation, Vol.4 No.2, 2020
Variabel dan Indikator	Variabel Independen : X1 = Transportasi X2 = Protokol Kesehatan Variabel Dependen : Y = Pelayanan
Metode Analisis	Kualitatif
Hasil	Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa: 1. Transportasi online harus menerapkan protokol kesehatan (memakai masker dan mencuci tangan / hand sanitizer) 2. Menerapkan physical distancing 3. Perusahaan Menyediakan pos kesehatan di beberapa tempat dengan menyediakan disinfektan, hand sanitizer, dan pengukur suhu
Hubungan Dengan Penelitian	Dari kesimpulan penelitian terdahulu terdapat variabel yang sama dan berkaitan erat dengan penelitian penulis yaitu variable penerapan protokol kesehatan.

c. Rujukan Penelitian Variabel Fasilitas

Aprilia Rintang Rositawati, Untung Sriwidodo dan Retno Susanti, (2016) melakukan penelitian ini dengan tujuan untuk menganalisis studi pengaruh harga, kualitas pelayanan terhadap kepuasan Konsumen Pengguna Pt Rosalia Indah Transport.

**Tabel 2.3**

**Rujukan Penelitian Untuk Variabel Fasilitas**

Judul Artikel	Analisis Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna PT. Rosalia Indah Transport (Survei Pada Pelanggan PT. Rosalia Indah Transport Di Palur Karanganyar)
Penulis Sumber	Aprilia Rintang Rositawati, Untung Sriwidodo dan Retno Susanti / Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan Vol. 16 No. 1 Maret 2016
Variabel dan Indikator	Variabel Independen : X1 = Kualitas pelayanan X2 = Harga X3 = Fasilitas Variabel Dependen : Y = Kepuasan Konsumen
Metode Analisis	Uji Asumsi Klasik Pengujian Hipotesis
Hasil	Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa: 1. Ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen yang menggunakan jasa transportasi bus PT. Rosalia Indah Transport. 2. Ada pengaruh yang signifikan harga terhadap

	<p>kepuasan konsumen yang menggunakan jasa transportasi bus PT. Rosalia Indah Transport.</p> <p>3. Ada pengaruh yang signifikan fasilitas terhadap kepuasan konsumen yang menggunakan jasa transportasi bus PT. Rosalia Indah Transport.</p> <p>4. Kualitas pelayanan merupakan pengaruh yang dominan terhadap kepuasan konsu-men yang menggunakan jasa transportasi bus PT. Rosalia Indah Transport.</p>
Hubungan Dengan Penelitian	Dari kesimpulan penelitian terdahulu terdapat variabel yang sama dan berkaitan erat dengan penelitian penulis yaitu variable fasilitas.

- d. Rujukan Penelitian Variabel Kepuasan Masyarakat Pengguna Jasa Kir
- Agung Santoso (2018) melakukan penelitian ini dengan tujuan untuk mengetahui kepuasan masyarakat pengguna jasa Kir di Dinas Perhubungan Kota Kediri dan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan Uji Kir terhadap kepuasan masyarakat pengguna jasa Kir di Dinas Perhubungan Kota Kediri.

**Tabel 2.4**

**Rujukan Penelitian Untuk Variabel Kepuasan Masyarakat Pengguna Jasa Kir**

Judul Artikel	Analisis Kualitas Pelayanan Uji Kir Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Jasa Kir Di Dinas Perhubungan Kota Kediri
Penulis Sumber	Agung Santoso / Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Administrasi Negara, Vol.02 N0.1 2018

Variabel dan Indikator	<p>Variabel Independen: X = Kualitas Pelayanan</p> <p>Variabel Dependen: Y = Kepuasan Masyarakat Pengguna Jasa Kir</p>
Metode Analisis	Desain Penelitian Kuantitatif
Hasil	<p>Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat diambil suatu kesimpulan berikut ini:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Berdasarkan hasil penelitian telah terbukti bahwa kualitas pelayanan Uji Kir di Dinas Perhubungan (Dishub) Kota Kediri sudah baik, pelayanan pegawai, fasilitas serta alat-alat pendukung yang digunakan dalam pengujian sudah lengkap dan modern.</li> <li>2. Berdasarkan hasil analisis telah terbukti bahwa Tingkat kepuasan masyarakat pengguna jasa Kir di Dinas Perhubungan (Dishub) Kota Kediri cukup tinggi.</li> <li>3. Ada pengaruh yang signifikan variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pengguna jasa layana Uji Kir di Dinas Perhubungan Kota Kediri, variabel kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 78,6% terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan jasa tersebut.</li> </ol>
Hubungan Dengan Penelitian	Dari kesimpulan penelitian terdahulu terdapat variabel yang sama dan berkaitan erat dengan penelitian penulis yaitu variabel kepuasan masyarakat pengguna jasa Kir.

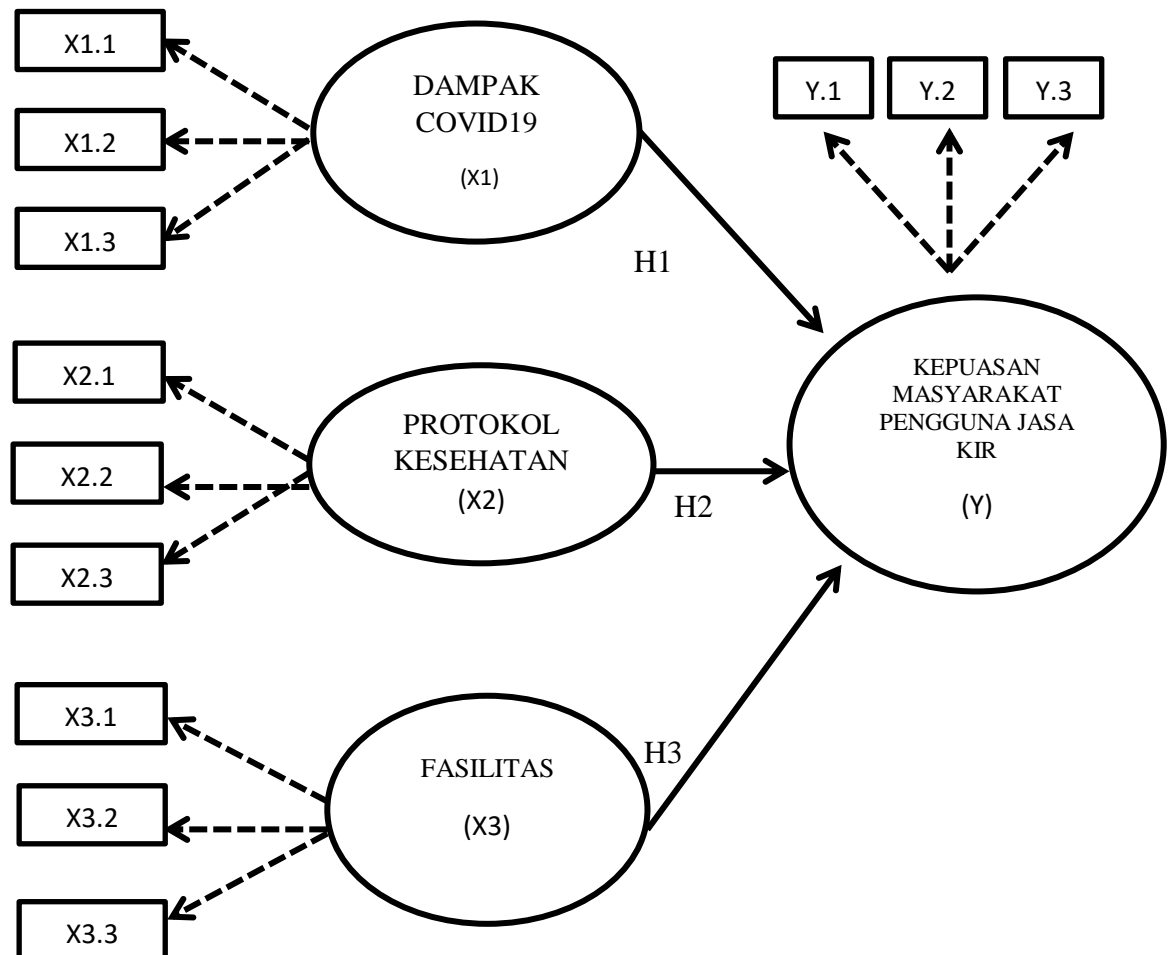
### 2.3 Hipotesis

Kris H. Timotis, (2017), Hipotesis adalah dugaan atau jawaban sementara atas permasalahan penelitian. Untuk itu, diperlukan data atau fakta untuk membuktikan kebenaran suatu hipotesis. Hipotesis dibuat berdasarkan pemikiran teoritis atau dari penelitian pendahuluan. Hipotesis yang baik harus jelas dan spesifik serta dapat diuji. Hipotesis penelitian yang dirumuskan adalah sebagai berikut:

- H1. Diduga variabel dampak Covid-19 berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pengguna jasa Kir pada Dinas Perhubungan Kabupaten Purbalingga
- H2. Diduga variabel protokol kesehatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pengguna jasa Kir pada Dinas Perhubungan Kabupaten Purbalingga.
- H3. Diduga variabel fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pengguna jasa Kir pada Dinas Perhubungan Kabupaten Purbalingga.

## 2.4 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan teori yang telah di kemukakan di atas maka pengembangan kerangka piKir dapat dilihat seperti gambar di bawah ini:



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

Keterangan:



= Variabel



= Penghubung



= Indikator



= Pengukur

H

= Hipotesis

**Indikator:****1. Dampak Covid-19**

X1.1 = Dampak Sosial

X1.2 = Dampak Ekonomi

X1.3 = Dampak Kebijakan

**2. Protokol Kesehatan**

X2.1 = Jaga Jarak (*Sosial Distancing*)

X2.2 = Penggunaan Masker dan Cuci tangan

X2.3 = Pembatasan Jumlah Kendaraan

**3. Fasilitas**

X3.1 = Penyediaan tempat cuci tangan atau penyanitasi tangan (*hand sanitizer*)

X3.2 = Penyediaan ruang tunggu

X3.3 = Penyemprotan disinfektan bagi kendaraan yang masuk area Uji Kir

**4. Kepuasan Masyarakat Pengguna Jasa Kir**

Y1 = Efisien waktu pendaftaran

Y2 = Efisien waktu pengujian

Y3 = Kemudahan mendapatkan informasi terkait Uji Kir