

BAB I

PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

Sektor transportasi darat memiliki peran yang sangat vital dalam mendukung mobilitas masyarakat serta mendorong pertumbuhan ekonomi nasional. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (2024), jumlah kendaraan bermotor di Indonesia telah mencapai lebih dari 150 juta unit, meningkat sekitar 5,2 % setiap tahun. Pertumbuhan tersebut menunjukkan adanya peningkatan kebutuhan terhadap sistem pengujian kendaraan bermotor yang profesional, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan. Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor (UPTD PKB) berfungsi dalam memastikan kendaraan laik jalan dan aman digunakan oleh masyarakat. Peran strategis ini menuntut pegawai UPTD PKB tidak hanya kompeten secara teknis, tetapi juga memiliki kemampuan manajerial dan perilaku kerja yang mencerminkan pelayanan publik yang berintegritas (Astira *et al.*, 2025). Dalam konteks perubahan yang dinamis, profesionalisme pegawai menjadi kunci agar UPTD PKB mampu beradaptasi terhadap perkembangan teknologi dan kebijakan transportasi nasional. Sejalan dengan peningkatan tuntutan pelayanan publik, kesiapan aparatur dalam beradaptasi terhadap perubahan organisasi dan sistem kerja menjadi faktor penting dalam menjaga kinerja dan kualitas layanan sektor publik (Makhdom *et al.*, 2024).

Realitas di lapangan menunjukkan bahwa tidak semua pegawai memiliki tingkat kesiapan yang sama dalam menghadapi tuntutan kerja yang semakin kompleks. Berdasarkan laporan pembinaan dari Kementerian Perhubungan (2023), kinerja pegawai UPTD PKB masih bervariasi, terutama dalam aspek kedisiplinan, komunikasi, serta tanggung jawab terhadap pelayanan publik. Variasi kinerja tersebut mengindikasikan bahwa permasalahan kinerja pegawai tidak hanya bersumber dari aspek teknis, tetapi juga berkaitan dengan sikap kerja, komitmen, dan perilaku pelayanan aparatur (Salman Alfarizi Muhtar *et al.*, 2025). Meskipun secara teknis sebagian besar pegawai telah memahami standar pengujian kendaraan, banyak di antara mereka yang masih menghadapi tantangan dalam

membangun pola pikir kerja yang efektif, proaktif, dan kolaboratif. (Iswandari, 2024) menemukan bahwa kesiapan pegawai negeri sipil dalam menghadapi perubahan organisasi sangat dipengaruhi oleh sikap terbuka terhadap inovasi dan kemampuan beradaptasi dengan struktur baru. Kondisi ini diperparah dengan adanya perubahan kebijakan dan regulasi yang dinamis di sektor transportasi yang kerap menimbulkan resistensi atau ketidaksiapan pegawai dalam beradaptasi, yang berdampak pada penurunan efisiensi kerja dan kualitas layanan (Puspita et al., 2024). Hal ini menegaskan bahwa pengembangan sumber daya manusia di sektor publik tidak dapat berhenti pada peningkatan kemampuan teknis, tetapi juga harus menyentuh aspek kepribadian dan kebiasaan kerja yang mendasar.

Salah satu pendekatan yang relevan untuk menguatkan perilaku kerja pegawai adalah konsep *The 7 Habits of Highly Effective People* yang diperkenalkan oleh Stephen R. Covey. Konsep ini menekankan pembentukan tujuh kebiasaan yang mengarah pada efektivitas diri dan organisasi, seperti proaktif, berorientasi pada tujuan, memprioritaskan hal penting, berpikir menang-menang, membangun komunikasi empatik, bersinergi, dan terus memperbarui diri. Nilai-nilai tersebut mendorong individu untuk tidak hanya bekerja keras, tetapi juga bekerja dengan cerdas dan bermakna. (Arischa & Frinaldi, 2023) menyatakan bahwa penerapan budaya kerja berbasis nilai positif dapat memperkuat karakter pegawai dan meningkatkan rasa tanggung jawab terhadap pelayanan publik. Penerapan nilai-nilai ini juga menumbuhkan budaya kerja kolaboratif yang dibutuhkan dalam menghadapi dinamika birokrasi modern.

Kewajiban pegawai pemerintah untuk beradaptasi dengan tuntutan kinerja modern telah diatur secara eksplisit dalam Peraturan BKN Nomor 8 Tahun 2021 tentang Sistem Manajemen Kinerja ASN, yang menekankan perilaku kerja proaktif, kolaboratif, dan berorientasi hasil. Regulasi ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik hanya dapat dicapai melalui perubahan perilaku kerja pegawai, termasuk integritas, ketepatan, komunikasi, dan kedisiplinan

Namun, penerapan nilai-nilai tersebut dalam konteks organisasi pemerintahan, khususnya pada UPTD PKB, masih menjadi tantangan tersendiri. Lingkungan birokrasi yang hierarkis dan berorientasi pada prosedur sering kali membuat pembentukan budaya kerja baru berjalan lebih lambat dibandingkan organisasi privat. (Setiawan *et al.*, 2025) menegaskan pentingnya pembinaan dan sosialisasi budaya kerja menuju sumber daya manusia unggul untuk menghadapi era transformasi digital dan pelayanan publik yang adaptif. Kondisi ini menunjukkan bahwa transformasi perilaku pegawai bukan hanya tugas individu, tetapi juga menjadi tanggung jawab institusi dalam menciptakan lingkungan kerja yang mendukung perubahan.

Selain kesiapan individu, keberhasilan penerapan nilai-nilai kerja efektif juga sangat bergantung pada dukungan dari lingkungan organisasi dan lembaga eksternal yang terkait. Dinas Perhubungan, serta lembaga pelatihan seperti BNSP dan Balai Latihan Kerja (BLK) memiliki peran strategis dalam membimbing, membina, dan memperkuat kompetensi pegawai UPTD PKB. Kolaborasi antar lembaga tersebut dapat menciptakan ekosistem pengembangan pegawai yang lebih terarah dan berkelanjutan. Kemitraan yang efektif antara pemerintah, dunia usaha, dan masyarakat mampu meningkatkan kualitas layanan publik di sektor transportasi (Yuliani, 2015). Dukungan semacam ini tidak hanya penting dalam aspek teknis, tetapi juga dalam membentuk pola pikir positif dan perilaku kerja beretika.

Transformasi perilaku kerja yang berkelanjutan tidak dapat dicapai hanya dengan kebijakan atau regulasi, melainkan memerlukan keterlibatan aktif dari seluruh pihak yang terkait. Pembentukan kebiasaan baru seperti yang ditawarkan oleh konsep 7 *Habits* membutuhkan proses panjang yang melibatkan pembelajaran, pembinaan, dan keteladanan pimpinan. Hal tersebut dibuktikan dengan budaya organisasi dan lingkungan kerja yang mendukung berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kinerja pegawai di sektor transportasi (Gulo *et al.*, 2023). Dalam konteks UPTD PKB, hal ini berarti bahwa pembentukan kebiasaan efektif dan lingkungan kerja positif akan saling memperkuat dalam menciptakan pelayanan publik yang profesional dan responsif.

Perubahan arah kebijakan pemerintah menuju birokrasi yang profesional dan adaptif semakin menuntut aparaturnya untuk bertransformasi dalam cara berpikir dan bertindak. Pegawai UPTD PKB diharapkan tidak hanya mengandalkan kemampuan teknis, tetapi juga mampu menunjukkan integritas, tanggung jawab, serta kemampuan beradaptasi terhadap inovasi pelayanan. (Affrian *et al.*, 2024) menunjukkan bahwa budaya organisasi yang kuat dan lingkungan kerja yang positif berperan penting dalam meningkatkan motivasi dan kinerja pegawai di sektor transportasi. Sejalan dengan itu, (Destiana, 2023) menegaskan bahwa pengembangan sumber daya manusia secara terencana dan berkelanjutan dapat memperkuat profesionalisme dan kredibilitas lembaga publik. Dengan demikian, peningkatan kesiapan pegawai dalam menerapkan nilai-nilai *7 Habits* menjadi langkah strategis dalam membangun pelayanan publik yang lebih berkarakter, efektif, dan berkelanjutan.

I.2. Identifikasi Masalah

1. Kesiapan pegawai UPTD PKB dalam menjalankan tugas pelayanan publik belum sepenuhnya merata, khususnya dalam aspek perilaku kerja, sikap proaktif, dan kemampuan beradaptasi terhadap tuntutan pelayanan modern.
2. Kompetensi teknis pengujian kendaraan bermotor yang dimiliki pegawai belum selalu diimbangi dengan penerapan perilaku kerja efektif, sehingga konsistensi pelaksanaan standar operasional prosedur (SOP) dan kualitas pelayanan masih beragam.
3. Penerapan nilai-nilai kerja efektif yang sejalan dengan konsep *7 Habits of Highly Effective People* dalam lingkungan kerja UPTD PKB belum terinternalisasi secara optimal dalam perilaku kerja sehari-hari pegawai.
4. Perubahan regulasi dan penerapan sistem pelayanan berbasis teknologi menuntut kesiapan adaptif pegawai, namun dalam praktiknya masih ditemukan hambatan dalam merespons perubahan tersebut secara cepat dan konsisten.
5. Dukungan lingkungan kerja dan sistem organisasi dalam mendorong pembentukan perilaku kerja efektif serta kesiapan pegawai masih perlu dioptimalkan agar penerapan nilai-nilai kerja yang berorientasi pada

peningkatan kualitas pelayanan dapat berjalan secara konsisten dan berkelanjutan.

I.3. Rumusan Masalah

1. Bagaimana tingkat kesiapan pegawai UPTD PKB dalam menerapkan nilai-nilai *7 Habits of Highly Effective People* dalam pelaksanaan tugas pelayanan publik?
2. Bagaimana gambaran penerapan nilai-nilai *7 Habits of Highly Effective People* dan kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di UPTD PKB Kabupaten Bantul?
3. Bagaimana peran dukungan eksternal dalam mendukung peningkatan kesiapan pegawai UPTD PKB untuk menerapkan nilai-nilai kerja efektif berbasis *7 Habits*?

I.4. Batasan Masalah

1. Penelitian ini membahas kesiapan pegawai UPTD PKB dalam menerapkan prinsip *The 7 Habits of Highly Effective People* untuk membangun budaya kerja efektif dan berorientasi pada pelayanan publik.
2. Fokus penelitian mencakup aspek perilaku kerja, sikap proaktif, dan dukungan organisasi maupun lembaga eksternal yang memengaruhi penerapan nilai-nilai *7 Habits*.
3. Variabel utama mencakup tujuh kebiasaan efektif menurut Stephen R. Covey, yaitu *Be Proactive, Begin with the End in Mind, Put First Things First, Think Win-Win, Seek First to Understand Then to Be Understood, Synergize*, dan *Sharpen the Saw*.
4. Responden penelitian dibatasi pada pegawai teknis dan administratif yang terlibat langsung dalam kegiatan pengujian kendaraan bermotor.
5. Lokasi penelitian ditetapkan di UPTD PKB Kabupaten Bantul, dengan hasil yang bersifat kontekstual dan tidak mewakili seluruh UPTD PKB di Indonesia.

6. Kajian eksternal difokuskan pada dukungan lembaga yang membantu meningkatkan kualitas pelayanan di UPTD PKB Kabupaten Bantul, misalnya seperti Kominfo yang membantu meluncurkan sistem pelayanan.
7. Penelitian dilaksanakan pada periode Januari–Maret 2025, dengan observasi terhadap kesiapan, perilaku kerja, dan dukungan eksternal selama periode tersebut.
8. Analisis dilakukan secara deskriptif dan korelasional melalui kuesioner dan wawancara terstruktur, tanpa membahas faktor makro seperti kondisi ekonomi atau budaya lintas daerah.

I.5. Tujuan Penelitian

1. Menilai hubungan antara tingkat penerapan nilai-nilai *7 Habits* dengan tingkat kesiapan pegawai dalam melaksanakan pelayanan pengujian kendaraan bermotor.
2. Mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kesiapan pegawai dalam penerapan nilai-nilai *7 Habits* di lingkungan kerja.
3. Merumuskan rekomendasi strategis untuk penguatan budaya kerja berbasis *7 Habits* di lingkungan UPTD PKB.

I.6. Manfaat Penelitian

Pada kegiatan penelitian ini diharapkan peneliti dapat memberikan manfaat, adapun manfaat yang diberikan antara lain :

1. Manfaat bagi penulis
Penelitian ini memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai teori perilaku organisasi dan penerapan nilai-nilai *7 Habits of Highly Effective People* dalam konteks birokrasi publik. Melalui penelitian ini, penulis memperoleh pengalaman dalam menerapkan metode penelitian secara sistematis serta meningkatkan kemampuan analisis terhadap faktor-faktor yang memengaruhi kesiapan pegawai. Selain itu, hasil penelitian ini memperkaya wawasan penulis dalam bidang manajemen publik dan pengembangan sumber daya manusia aparatur.
2. Manfaat bagi masyarakat

Bagi instansi terkait, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dan pengembangan kompetensi pegawai untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penerapan nilai-nilai *7 Habits* diharapkan dapat membentuk budaya kerja yang produktif, berintegritas, dan berorientasi pada pelayanan prima bagi masyarakat.

3. Manfaat bagi civitas akademika

Penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi mahasiswa dan peneliti yang tertarik mengkaji penerapan nilai-nilai perilaku efektif dalam organisasi publik. Selain itu, hasilnya dapat memperkaya literatur bidang manajemen publik dan perilaku organisasi, serta menjadi bahan ajar dalam pengembangan studi terkait etika dan kinerja pelayanan publik.

I.7. Sistematika Penulisan

Penulisan dari Kertas Kerja Wajib ini disusun menggunakan sistematika penulisan sebagai berikut :

1. Bab I Pendahuluan

Bab ini berisi mengenai Latar Belakang, Rumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan. Pada bab ini dijelaskan alasan dilakukannya penelitian mengenai analisis kesiapan penerapan *7 Habits* di lingkungan UPTD PKB, permasalahan yang muncul terkait kompetensi SDM dan kinerja lembaga, ruang lingkup penelitian, tujuan yang ingin dicapai, serta manfaat penelitian bagi berbagai pihak.

2. Bab II Tinjauan Pustaka

Bab ini berisi mengenai penelitian relevan dan teori-teori pendukung yang menjadi dasar penelitian, meliputi konsep dasar *The 7 Habits of Highly Effective People* serta kesiapan penerapan pada pegawai dalam organisasi publik, teori mengenai kompetensi SDM yang mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja aparatur, teori budaya organisasi dan efektivitas kerja pegawai di lembaga pelayanan publik. Selain itu, dalam bab ini juga dibahas hasil-hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan pengaruh penerapan *7 Habits* terhadap peningkatan kompetensi SDM dan kinerja organisasi secara berkelanjutan.

3. Bab III Metode Penelitian

Bab ini berisi mengenai Lokasi dan Waktu Penelitian, Jenis dan Pendekatan Penelitian, Populasi dan Sampel Penelitian, Teknik Pengumpulan Data, Instrumen Penelitian, Teknik Analisis Data, Diagram Alir Penelitian, dan Penjelasan Diagram Alir Penelitian.

4. Bab IV Hasil dan Pembahasan

Bab ini menyajikan hasil pengolahan data yang telah dikumpulkan dari pegawai UPTD PKB Kabupaten Bantul melalui lima tahap pengukuran. Analisis dilakukan untuk mengetahui pengaruh penerapan *7 Habits of Highly Effective People* terhadap kesiapan pegawai dan kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor. Hasil penelitian dibahas dengan mengaitkan data kuantitatif dan data kualitatif.

5. Bab V Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan, disusun berdasarkan tujuan penelitian mengenai kesiapan pegawai UPTD PKB Bantul dalam menerapkan nilai-nilai *7 Habits*. Selain itu, saran diberikan sebagai rekomendasi praktis bagi UPTD PKB Kabupaten Bantul

6. Daftar Pustaka

Bagian ini berisi tentang sumber-sumber yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan.

7. Lampiran

Bagian ini memuat dokumen-dokumen pendukung penelitian berupa surat izin, instrumen penelitian, data mentah, dan dokumentasi kegiatan selama penelitian berlangsung.