BAB 1

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Pemerintah daerah sebagai daerah yang otonom mempunyai kebebasan yang luas untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakatnya untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas dan terus meningkat dari waktu ke waktu. Tuntutan tersebut semakin berkembang seirama dengan tumbuhnya kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk dilayani dan kewajiban pemerintah untuk memenuhi kebutuhannya tersebut. Tantangan yang dihadapi oleh pemerintah dalam memberikan pelayanan publik adalah bukan hanya menciptakan sebuah pelayanan yang efisien, tetapi juga bagaimana agar pelayanan dapat dilakukan dengan tidak membedakan status masyarakat dan menciptakan pelayanan yang adil dan demokratis.

Peningkatan kualitas Pelayanan publik merupakan salah satu agenda reformasi birokrasi yang bertitik tolak dari kenyataan kondisi buruk kondisi faktual kualitas pelayanan publik yayng sebagian besar di tentukan oleh kualitas sikap dan karakter aparatur pemerintah yang tidak terpuji, korup, dan tidak bertanggung jawab.

Pemerintah melalui Kepolisian Republik Indonesia menetapkan aturan dalam urusan lalu lintas, salah satunya adalah aturan mengenai Surat SIM, SIM merupakan alat kontrol dan pengendalian penggunaan kendaraan bermotor di jalan raya, sebagai identitas diri para pengemudi kendaraan motor yang telah

dinyatakan mampu mengemudikan kendaraan bermotor, juga sebagai bentuk tanggung jawab bagi Polri maupun pengemudi kendaraan bermotor, SIM adalah bukti registrasi dan identifikasi yang diberikan oleh Polri kepada seseorang yang telah memenuhi persyaratan adminitrasi, sehat jasmani dan rohani, memahami peraturan lalu lintas dan terampil mengemudikan kendaraan bermotor.

Penyelenggaraan pelayanan publik di Provinsi Jawa Barat dihadapkan pada kondisi dan fakta yang belum sesuai kebutuhan dan perubahan berbagai bidang kehidupan bermasyarakat. Persoalan strategis dan pentingnya pelayanan publik dalam pelayanan yang di berikan oleh polrestabes bandung merupakan kebutuhan yang mendasar, sehingga untuk menjalankan kebijakan dan program yang direncanakan berjalan dengan baik, sesuai dengan misi yang yang di harapkan oleh masyarakat..

Polrestabes Bandung merupakan bagian dari kesatuan instansi polri dalam melaksanakan tugasnya di daerahnya utnuk melayani masyarakat luas, khususnya dalam melayanin proses pembuatan SIM, Penyelenggaraan Registrasi dan Identifikasi Lalu Lintas (identifikasi lantas) adalah salah satu wewenang Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) sesuai yang diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 2 tahun 2002, Penyelenggaraan identifikasi lantas juga merupakan salah satu tugas pokok dan fungsi Polri dalam urusan pemerintah di bidang registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor dan pengemudi (Pasal 7 ayat (2) huruf e UU No. 22 tahun 2009).

Identifikasi pengemudi sebagai bagian dari Identifikasi lantas memegang peranan penting dalam mewujudkan budaya tertib berlalu lintas dalam

masyarakat, Seperti diketahui, bahwa lalu lintas merupakan cermin budaya masyarakatnya, bahkan secara nasional dapat dikatakan bahwa lalu lintas adalah Identifikasi pengemudi sebagai bagian dari Identifikasi lantas memegang peranan penting dalam mewujudkan budaya tertib berlalu lintas dalam masyarakat.

Seperti diketahui, bahwa lalu lintas merupakan cermin budaya masyarakatnya, bahkan secara nasional dapat dikatakan bahwa lalu lintas adalah dari mengikuti pendidikan dan pelatihan di sekolah mengemudi atau dapat belajar sendiri. Selanjutnya untuk mendapatkan SIM, setiap orang yang akan mengemudikan kendaraan bermotor harus lulus dalam pengujian SIM yang diselenggarakan oleh Polri.

Kecelakaan yang sering terjadi di Indonesia sudah menjadi tanggung jawab pihak kepolisian dalam mengawasi dan menyelidiki kasus-kasus kecelakaan tersebut, banyak faktor dan penyebab kecelakaan salah satunya faktor manusia, alam, jalan, kendaraan, dalam Pasal 77 ayat (1) UU No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan menyatakan bahwa setiap orang yang mengemudikan Kendaraan Bermotor di Jalan wajib memiliki Surat Izin Mengemudi sesuai dengan jenis Kendaraan Bermotor yang dikemudikan, Berdasarkan persyaratan usia yang diatur dalam Pasal 81 ayat (2) UU No. 22 Tahun 2009 maka ditentukan minimal usia 16 tahun untuk dapat memiliki SIM C bagi orang yang mengemudikan sepeda motor.

Perubahan harus dimulai dari institusi POLRI, mulai dari pengetatan kepemilikan SIM, hingga penegakan hukum di jalan, dengan satu catatan: TANPA PANDANG BULU. Siapapun dia yang tidak memenuhi syarat tidak

dapat memiliki SIM, dan barang siapa yang melanggar lalu lintas harus ditilang, Kepemilikan SIM adalah wujud dari kompetensi pemiliknya bahwa dia memang mampu untuk mengemudikan kendaraan dan bertanggung jawab atas perbuatannya selama berada di jalan.

Sebaiknya dibuat aturan selama jangka waktu khusus selama 5 tahun ini untuk pengetatan dalam kepemilikan SIM, dimulai dengan pendaftaran untuk memiliki SIM baru, hingga ujian ulang bagi masyarakat yang hendak melakukan pembuatan SIM C baru. Upaya ini bertujuan untuk menyaring bahwa pemilik SIM memang orang yang benar-benar memenuhi semua persyaratan. Demikian juga dengan pendidikan peningkatan kesadaran berlalu lintas bagi masyarakat hendaknya ditanamkan dengan baik sehingga masyarakat sadar pentingnya tertib berlalu lintas di jalan raya. Hal penting selanjutnya adalah penegakan hukum di jalan yang dilakukan oleh POLRI demi terciptanya kepastian hukum.

Polrestabes bandung khususnya di bagian Satlantas bertugas mengurusi Pembuatan SIM yang bersifat transparan, mudah dan cepat sehingga masyarakat bisa lebih mengetahui tentang bagaimana tata cara untuk pengurusan pembuatan SIM baru, di Polrestabes Bandung sendiri ada beberapa pelayanan yang di berikan kepada masyarakat dalam mempermudah proses pembuatan SIM C melalui salah satu pelayanan yang ada di satlantas polrestabes bandung dengan menempatkannya petugas di depan pintu masuk untuk membantu masyarakat yang hendak membuat SIM C dan juga memasang berbagai papan informasi dan spanduk yang di taroh di setiap sudut-sudut lingkungan Polrestabes Bandung, hal ini untuk mempermudah proses pembuatan SIM C yang di berikan kepada

masyarakat, dengan adanya fasilitas yang di sediakan oleh satlantas polrestabes bandung masyarakat harus mampu dan memanfaatkan keadaan seperti ini.

Di Indonesia, SIM adalah bukti registrasi dan identifikasi yang diberikan oleh Polri kepada seseorang yang telah memenuhi persyaratan administrasi, sehat jasmani dan rohani, memahami peraturan lalu lintas dan terampil mengemudikan kendaraan bermotor berdasarkan (UU No.22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang sesuai dengan Pasal 77 ayat 1), Setiap orang yang mengemudikan Kendaraan Bermotor di Jalan wajib memiliki Surat Izin Mengemudi sesuai dengan jenis Kendaraan Bermotor yang dikemudikan .

Selama Observasi peneliti, masyarakat dalam melakukan Perijinan surat ijin mengemudi (SIM) masih banyak masyarakat pengemudi kendaraan bermotor yang tidak memiliki SIM, Hal ini terbukti di saat Satlantas Polrestabes Bandung sedang melakukan Razia di kota bandung pada bulan mei 2014, ternyata masih banyak masyarakat yang belum memiliki SIM C padahal usia mereka sudah cukup untuk melakukan izin pembuatan SIM C. di Polrestabes Bandung Dimana awal pelayanannya masih adanya di temukannya calo-calo yang berkeliaran di luar kantor Satlantas Polrestabes Bandung hal ini menjadi masalah sendiri bagi masyarakat.

Di Polrestabes Bandung masyarakat membayangkan keruwetan mengurus pembuatan SIM C membuat orang memilih menggunakan jasa pihak ketiga Urusan yang seharusnya mudah menjadi rumit karena orang harus antri dan enggan menyisihkan waktu untuk urusan penting ini, Setiap harinya banyaknya orang datang untuk mengurus SIM, suasana manjadi tidak nyaman, proses lama

dan melelahkan, dan mudah dimanfatkan oleh calo, dan juga kurangnya kesigapan pegawai terhadap pemohon sim yang malah membingungkan pemohon pemula untuk melakukan permohonan pembuatan SIM, hal ini menjadi masalah sendiri di kalangan masyarakat Pemohon, masalah seperti ini yang menimbulkan kualitas tersendiri kepada masyarakat selaku pemohon SIM C.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti mengambil judul mengenai **KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN SURAT IZIN MENGEMUDI (SIM) C KENDARAAN SEPEDA MOTOR PADA UNIT PELAYANAN SIM SATUAN LALU LINTAS (SATLANTAS) POLISI RESOR KOTA BESAR (POLRESTABES) BANDUNG**

1.2. Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang dipaparkan oleh peneliti di atas, maka untuk mempermudah arah dan dalam proses pembahasan ini, peneliti merumuskan masalah sebagai berikut: Bagaimana Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat izin Mengemudi (SIM) C Pada unit Pelayanan SIM Satuan lalu Lintas (SATLANTAS) Polisi Resor kota Besar (POLRESTABES) Bandung dalam Pelayanan Pembuatan SIM C ?

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana kualitas pelayanan di satalantas Polrestabes Bandung Dalam Pelyanan Pembuatan SIM.

Berdasarkan perumusan masalah tersebut seperti yang telah diuraikan diatas, peneliti dalam mengadakan penelitian tersebut memiliki tujuan yaitu Bagaimana kualitas pelayanan dari sistem pembuatan SIM saat ini di Polrestabes Bandung.

1. Untuk mengetahui *Tangibles* (bukti fisik) Pada kualitas Pelayanan di Satlantas Polrestabes Bandung Dalam Pelayanan Pembuatan SIM C.
2. Untuk mengetahui *Reliability* (kehandalan) Pada kualitas Pelayanan di Satlantas Polrestabes Bandung Dalam Pelayanan Pembuatan SIM C.
3. Untuk mengetahui *Responsiveness* (daya tanggap) Pada kualitas Pelayanan di Satlantas Polrestabes Bandung Dalam Pelayanan Pembuatan SIM C.
4. Untuk mengetahui *Assurance* (jaminan) Pada kualitas Pelayanan di Satlantas Polrestabes Bandung Dalam Pelayanan Pembuatan SIM C.
5. Untuk mengetahui *Empathy* (empati) Pada kualitas Pelayanan di Satlantas Polrestabes Bandung Dalam Pelayanan Pembuatan SIM C.

1.4. Kegunaan Penelitian

1. Bagi Peneliti

   Untuk memperoleh tambahan wawasan dan pengetahuan tentang pelaksanaan pelayanan pembuatan (SIM) C di Satlantas Polrestabes Bandung, Berkesempatan untuk belajar mempelajari dan mengkaji yang diterima dengan keadaan sebenarnya di lapangan.

penelitian ini dapat berguna untuk menambah pengalaman, wawasan, pengetahuan dan memahami bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada pembuatan SIM C di Polrestabes Bandung sehingga dapat memperoleh gambaran mengenai kesesuaian fakta dilapangan dengan teori yang ada, Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

2. Secara praktis, Penelitian diharapkan dapat berguna dan bermanfaat bagi Satlantas Polrestabes bandung dalam membantu pelayanan kepada masyarakat tentang pelayanan pembuatan SIM C dan Sebagai tambahan masukan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan Permohonan pembuatan SIM C di Polrestabes Bandung.
3. Secara teoritis, Penelitian ini untuk mengembangkan teori-teori yang peneliti gunakan yang relevan diantaranya teori kualitas pelayanan. Penelitian ini dapat memberikan kontribusi positif bagi perkembangan Ilmu Pemerintahan khususnya tentang pelayanan publik.