**BAB I**

**PENDAHULUAN**

1. **LATAR BELAKANG**

Pengelolaan negara tidak lepas dari peran birokrasi sebagai penggerak utama berjalannya roda pemerintah. Peran birokrasi selain melakukan pengelolaan pelayanan, juga bertugas menerjemahkan berbagai keputasan politik kedalam berbagai kebijakan publik dan berfungsi melakukan pengelolaan atas pelaksanaan berbagai kebijakan tersebut secara operasional melalui berbagai program dan kegiatan yang sesuai dengan kemampuan pemerintah dan kebutuhan masyarakat. Organisasi merupakan sarana atau alat untuk mencapai tujuan.

Seperti salah satu tugas organisasi publik ini adalah melayani kepentingan masyarakat luas atau warga negara pada umumnya, selain menjadi implementor dan suksesnya pelaksanaan pemerintah termasuk didalamnya suksesnya otonomi daerah.Yang diatur dalam undang-undang no 32 tahun 2004 tentang pemerintahan daerah, ditandai dengan berhasilnya tugas-tugas dibidang pemerintah, pembangunan, dan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2005 tentang pedoman penyusunan dan penerapan Standar Pelayanan minimal, pasal 1 ayat 6 yang berbunyi “standar pelayanan minimal (SPM) adalah suatu ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib bagi yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal”.

Pada Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 pasal 20 ayat 1 tentang pelayanan Publik “Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan.

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, tugas ini telah dijelaskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat yang meliputi empat aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdakaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Hal tersebut sangat ditentukan oleh peranan dan kemampuan lembaga pemerintah baik daerah atau pusat dalam menangani tugas-tugasnya berdasarkan prinsip yang benar menuju pemerintahan yang baik ***(good governance)*** terlebih dalam pemberian kualitas pelayanan kepada masyarakat. Seperti yang diungkapkan **Daviddow dan Uttal (1989:19)**, mendefinisikan “Kualitas Merupakan usaha apa saja yang digunakan untuk mempertinggi kepuasan pelanggan (*whatever enchances customer satisfaction)”*.

Pelayanan umum atau pelayanan yang diberikan kepada masyarakat adalah suatu pelayanan yang mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan kepada publik dan memberikan kepuasan kepada publik.Pelayanan merupakan kunci keberhasilan yang bersifat jasa. Dibidang pemerintah tidaklah kalah pentingnya masalah pelayanan, bahkan peranannya lebih besar karena menyangkut kepentingan umum, untuk mencapai kualitas pelayanan tersebut, maka disusun suatu aturan dan ketentuan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Seperti yang diungkapkan oleh **Moenir (2006:26-27)** menggemukakan bahwa pelayanan publik adalah “Kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya”.

Oleh sebab itu optimalisasi pelayanan publik yang efisien dan efektif menjadi perhatian utama pemerintah daerah agar dapat menyajikan pelayanan publik yang prima bagi masyarakat merupakan salah satu cara yang ditempuh untuk mendorong pemerintah daerah melakukan pelayanan publik yang tepat bagi masyarakat, dan sekaligus mendorong masyarakat untuk melakukan kontrol terhadap kinerja pemerintah dibidang pelayanan publik.

Pelayanan KIR atau Pengujian Kendaraan Bermotor di UPTD PKB Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informasi Kabupaten Bandung Barat merupakan salah satu institusi pelayan publik yang melaksanakan pelayanan terhadap uji kelayakan kendaraan/KIR harus memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga dapat mencapai kepuasan terhadap penerima pelayanan.

Pengertian dari Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) sendiri adalah pemeriksaan kondisi kendaraan apakah kendaraan tersebut memenuhi persyaratanya layak darat atau tidak, termasuk kelengkapan surat-surat kendaraan, Mengingat begitu besarnya manfaat dari alat transportasi kendaraan umum atau tidak umum membantu mobilitas kegiatan masyarakat.

transportasi darat semakin meningkat, maka pengujian kendaraan semakin di butuhkan untuk menjamin agar setiap kendaraan layak jalan. Seperti misalnya pengujian angkutan umum (bus dan angkot) ditujukan agar pengguna angkutan umum merasa aman dan nyaman, sehingga jumlah pengguna angkutan umum akan semakin meningkat.

**Tabel 1.1**

**Laporan Jumlah Kendaraan Bermotor Wajib Uji (KBWU)**

**Kabupaten Bandung Barat**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Tahun** | **Kendaraan** | | **Jumlah** |
| **Umum** | **Tidak Umum** |
| 1 | 2013 | 3.513 | 12.987 | 16.498 |
| 2 | 2014 | 3.720 | 14.642 | 18.360 |
| 3 | 2015 | 4.145 | 15.248 | 19.393 |
| 4 | 2016 | 4.059 | 15.463 | 19.524 |

*Sumber: UPTD PKB Dinas Perhubungan, Komunikasi*

*dan Informasi Kabupaten Bandung Barat*

Tabel diatas menunjukkan bahwa setiap tahunnya kendaraan bermotor wajib uji (KBWU) Kabupaten Bandung Barat kendaraan per tahun, sudah termasuk kendaraan umum seperti angkutan orang dan bis dan kendaraan tidak umum seperti mobil box, mobil tangki dan kereta gandengan yang melakukan pengujian kendaraan bermotor (PKB). Maka begitu pentingnya Pelayanan KIR di UPTD PKB Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bandung Barat, agar masyarakat di jalan raya merasa lebih aman dan nyaman saat berkendara.

Menurut undang - undang no 14 Tahun 1992, Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Pasal 12 Ayat 1 berbunyi yaitu “setiap kendaraan bermotor yang dioperasikan di jalan harus sesuai dengan peruntukannya, memenuhi persyaratan teknis dan layak jalan serta sesuai dengan kelas jalan yang dilalui. Dan pada tiap tahun jumlah angka kecelakaan meningkat diakibatkan selain faktor pengemudi ada faktor lain yang mempengaruhi yaitu masalah teknis kendaraan misalnya rem blong karena beban yang berlebihan ***(over load)*** kemudian kecepatan laju kendaraan yang tidak terkontrol ini juga merupakan faktor penyebab kecelakaan di jalan raya.

Tidak ditaatinya peraturan yang berkaitan dengan kelayakan kendaraan bermotor diduga sebagai salah satu faktor penyebab kecelakaan di jalan raya Pelaksanaan Peraturan Bupati Bandung Barat no 5 tahun 2010, tentang penyelenggaraan perhubungan pasal 130 yaitu setiap kendaraan bermotor yang dioperasikan dijalan, wajib memenuhi persyaratan teknis dan layak jalan.

Pada kenyataannya masih ada transportasi yang dijumpai tidak layak jalan diantaranya masih dijumpai pengoperasian sarana transportasi pribadi digunakan untuk memenuhi kebutuhan transportasi umum akan jasa pelayanan transportasi, hal ini berakibat membahayakan keselamatan. Masalah keselamatan, kenyamanan dan keamanan sangat terkait dengan masalah regulasi, dari berbagai peristiwa kecelakaan yang terjadi memakan banyak korban jiwa menunjukan betapa lemahnya dan tidak ditaatinya peraturan yang berlaku.

Dalam menjalankan pelayanan pengujian kelaikan kendaraan bermotor oleh UPTD PKB Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informasi Kabupaten Bandung Barat, menempatkan pelayanan pengujian kelaikan kendaraan bermotor sebagai bagian terpenting untuk menjalankan transportasi demi kelancaran perekonomian masyarakat.

Namun pada kenyataannya pelayanan publik di Indonesia belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Penyelenggaraan pelayanan publik yang dijalankan oleh pemerintah belum berjalan secara profesional, efektif, dan efisien. Banyaknya keluhan dan berbagai pengaduan dari masyarakat mencerminkan bahwa belum maksimalnya kinerja pemerintah selaku penyelenggara pelayanan publik.

Keadaan yang demikian bisa saja terjadi di UPTD PKB Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informasi Kabupaten Bandung Barat. Dari hasil observasi sementara menunjukan bahwa pelayanan pengujian kendaraan bermotor pada UPTD PKB Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informasi Kabupaten Bandung Barat sudah mengupayakan memasang papan pemberitauan mekanisme alur pengujian kendaraan bermotor dan syarat pengujian kendaraan bermotor seperti foto copy stnk, buku kir serta membawa kendaraan yamng akan di uji. Hanya saja pemahaman masyarakat terhadap pelayanan pengujian kendaraan bermotor nampaknya belum semuanya mengerti dan memahami secara prosedur.

Selain itu adanya permasalahan yang di hadapi oleh UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informasi Kabupaten Bandung Barat, yaitu:

1. Kurangnya kuantitas sumber daya teknis penguji dimana sumber daya manusia mempengaruhi dalam pemberian kualitas pelayanan, karena idealnya dalam pelaksanaan pengujian satu alat pengujian kendaraan bermotor difungsikan oleh satu orang penguji.
2. Sarana dan Prasarana sebagai faktor penunjang kualitas pelayanan kurang memadai, tidak lengkapnya sarana peralatan uji utama dalam pengujian kendaraan bermotor, standarnya alat untuk pengujian seharusnya ada sebelas alat uji, sedangkan yang dimiliki oleh UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Bandung Barat hanya memiliki tujuh alat utama yaitu, alat uji gas buang, uji ketebalan gas buang, uji rem, uji lampu, alat pengukur berat kendaraan, alat pengukur dimensi kendaraan, daya tembus pada kaca, dan satu peralatan manual seperti jembatan timbang untuk mengukur atau menggerakan sistem kemudi. tiga diantaranya yang tidak ada yaitu alat uji kincup roda, alat uji speedometer dan alat kebisingan klaskson. Prasarana sebagai penunjang pelayanan belum adanya tempat beribadah seperti mushola, ruang tunggu yang masih di luar ruangan dengan kursi yang berjumlah delapan kursi, serta lahan parkir dan tempat pegawai bekerja yang sangat terbatas.

Berdasarkan latar belakang uraian diatas, Penulis sangat tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul: “**KUALITAS PELAYANAN PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR DI UPTD DINAS PERHUBUNGAN, KOMUNIKASI, DAN INFORMASI KABUPATEN BANDUNG BARAT”.**

1. **FOKUS PENELITIAN**

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti memfokuskan pada Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor di UPTD Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informasi Kabupaten Bandung Barat.

1. **RUMUSAN MASALAH**

Untuk dapat memudahkan penelitian ini nantinya, dan penulis dapat terarah dalam menginterprestasikan fakta dan data ke dalam pembahasan, maka terlebih dahulu dirumuskan permasalahannya:

1. Bagaimana Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor di UPTD Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informasi Kabupaten Bandung Barat?
2. Apa saja yang menjadi faktor penghambat pelayanan pengujian kendaraan bermotor di UPTD Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informasi Kabupaten Bandung Barat?
3. Upaya-upaya apa saja yang dilakukan untuk mengatasi hambatan pelayanan pengujian kendaraan bermotor di UPTD Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informasi Kabupaten Bandung Barat?
4. **TUJUAN PENELITIAN**

Setiap penelitian yang dilakukan tentu mempunyai suatu sasaran yang hendak dicapai, atau yang menjadi tujuan dari penelitian tentunya harus jelas dan diketahui sebelumnya..

1. Mencari data informasi dan mendeskripsikan mengenai Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor di UPTD Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informasi Kabupaten Bandung Barat.
2. Mengolah data mengenai apa saja yang menjadi faktor pendukung dan penghambat Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor di UPTD Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informasi Kabupaten Bandung Barat.
3. **KEGUNAAN PENELITIAN**

Disamping tujuan yang hendak dicapai maka suatu penelitian harus mempunyai kegunaan yang jelas. Adapun kegunaan yang diharapkan diperoleh dari penelitian ini antara lain :

1. Kegunaan teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pengalaman serta memperluas wawasan dalam menerapkan teori-teori yang peneliti peroleh selama perkuliah di Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik Universitas Pasundan Bandung dan bagi pengembangan Ilmu Administrasi Negara umumnya.
2. Kegunaan Praktis, Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran yang bermanfaat bagi UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informasi Kabupaten Bandung Barat dalam memberikan kualitas pelayanan.