**BAB I**

**PENDAHULUAN**

* 1. **Latar Belakang**

Pelayanan publik atau masyarakat merupakan permasalahan yang penting dalam pelaksanaan dan penyelenggaraan program-program yang ada pada pemerintahan. Karena inti dari pelaksanaaan dan penyelenggaraan pemerintahan ialah bagaimana memberi pelayanan yang sebaik-baiknya agar kepentingan masyarakat umum dapat terpenuhi. Kualitas pelayanan publik menjadi pandangan baru agar tujuan pelayanan terbaik kepada masyarakat dapat terwujud. Untuk mencapai pelayanan yang berkualitas, maka disusun suatu aturan, ketentuan dalam pelayanan kepada masyarakat. Hal ini dilakukan agar pelayanan yang diberikan lebih terarah dan lebih maksimal, tetapi kenyataannya selalu saja ada isu-isu berkembang yang menunjukkan bahwa terdapat permasalahan tentang kualitas pelayanan itu sendiri.

Penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan jalan yang mempergunakan kendaraan bermotor harus mampu menjamin daya jangkau dan pelayanan dengan memperhatikan keselamatan umum, kelestarian lingkungan serta terciptanya keamanan dan ketertiban masyarakat dalam penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan jalan. Kendaraan bermotor yang akan digunakan di jalan diupayakan agar selalu memenuhi persyaratan teknis dan kelaikan jalan, termasuk persyaratan ambang batas emisi gas buang dan kebisingan. Pada dasarnya, persyaratan teknis dan laik jalan diberlakukan wajib bagi seluruh kendaraan yang beroperasi di jalan, namun pada saat ini sesuai dengan Peraturan Pemerintah Daerah Kota Tasikmalaya Nomor 10 Tahun 2003 Tentang Penyelenggaraan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, pada BAB V Bagian pertama mengenai Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor bahwa Kendaraan Wajib Uji. Selanjtunya pada Pasal 48 ayat (1) disebutkan Setiap kendaraan yang dioperasikan di jalan, harus memenuhi, persyaratan teknis dan laik jalan. Pada ayat (2) Untuk pemenuhan persyaratan teknis dan laik jalan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Pasal ini, setiap kendaraan bermotor wajib melaksanakan pengujian secara berkala. Adapun perlatan pengujian yang digunakan untuk uji kelaiakan kendaraan diantaranya adalah alat uji rem; alat uji gas buang, alat uji penerangan, alat timbang berat kendaraan beserta muatannya, alat uji sistem kemudi dan kedudukan roda depan, alat uji standar kecepatan, alat uji kebisingan dan alat uji lainnya yang dibutuhkan.

1

Penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan jalan yang mempergunakan kendaraan bermotor harus mampu menjamin daya jangkau dan pelayanan dengan memperhatikan keselamatan umum, kelestarian lingkungan serta terciptanya keamanan dan ketertiban masyarakat dalam penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan jalan. Kendaraan bermotor yang akan digunakan di jalan diupayakan agar selalu memenuhi persyaratan teknis dan kelaikan jalan, termasuk persyaratan ambang batas emisi gas buang dan kebisingan. Pada dasarnya, persyaratan teknis dan laik jalan diberlakukan wajib bagi seluruh kendaraan yang beroperasi di jalan, namun pada saat ini sesuai dengan Peraturan Pemerintah Derah Kota Tasikmalaya Nomor 10 Tahun 2003, jenis kendaraan yang diwajibkan untuk melakukan uji berkala baru terbatas pada kendaraan penumpang umum dan barang.

Uji kelayakan kendaraan bermotor adalah serangkaian kegiatan menguji dan/atau memeriksa bagian-bagian kendaraan bermotor, mobil bus, mobil barang, dan kendaraan khusus dalam rangka pemenuhan terhadap persyaratan teknis dan laik jalan. Uji kelayakan berkala kendaraan adalah pengujian kendaraan bermotor yang dilakukan secara berkala terhadap setiap kendaraan bermotor, mobil bus, mobil barang, dan kendaraan khusus

Fenomena yang sering terjadi dan sering dijumpai 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

Berdasarkan dari observasi yang peneliti lakukan ternyata terdapat penyimpangan pada penarikan biaya atau yang disebut dengan pungutan liar dan biaya ini tidak sesuai dengan SOP yang diberlakukan serta adanya permasalahan mengenai biaya ini apabila dikaitkan dengan dimensi kualitas pelayanan terdapat ketidaksesuaian dengan dimensi jaminan yaitu ketidakpastian biaya/tarif yang diterapkan dalam SOP sebagai indikasi dari faktor jaminan dalam kualitas pelayanan.

Pelayanan pengujian kelaikan kendaraan bermotor oleh pelaksana pelayanan pengujian kendaraan angkutan umum belum memuaskan masyarakat sehingga masih banyak terdapat keluhan yang dialami oleh masyarakat adapun masalah yang terjadi dalam kaitannya dengan pelayanan pengujian kelaikan kendaraan angkutan umum yaitu pemahaman masyarakat terhadap pelayanan pengujian kelaikan kendaraan angkutan umum nampaknya belum semuanya mengerti dan memahami secara prosedur karena prosedur pelayanan masih berbelit-belit pada proses alur pendaftaran kendaraan, pembayaran retribusi dan proses uji kendaraan sehingga untuk mendapatkannya banyak yang menggunakan jalur pintas, dimana pemilik kendaraan jika datang kepengujian tidak turut serta membawa kendaraan untuk diuji, melainkan hanya membawa buku uji (buku keur) dari kendaraan tersebut untuk pengurusan perpanjangan masa berlakunya, serta melunasi biaya administrasi dan dalam hal peralatan administrasi dan peralatan uji kendaraan bermotor terkadang mengalami kerusakan sehingga menghambat dalam pelayanan pengujian kelaikan kendaraan bermotor.

Ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan pengujian kelaikan kendaraan bermotor tercermin adanya kegiatan yang kurang transfaransi, dan tidak tepat waktu dalam penyelenggaraan pelayanan. Tindakan penyalahgunaan kegiatan administrasi nampaknya sulit dihilangkan, bahkan menjamur atau tumbuh subur dikalangan organisasi publik. Tidak dapat disangkal bahwa keadaan yang demikian bisa saja terjadi di Kota Tasikmalaya, dan salah satu indikasi yang terjadi dalam kaitannya dengan persoalan tersebut adalah di Pengujian Kendaraan Umum di Dinas Perhubungan Tasikmalaya.

* 1. **Rumusan Masalah**

Ketidakpuasan masyarakat dalam pelayanan berbagai hal maupun aspek penting yang menjadi dasar terbentuknya kualitas pelayanan publik terhadap masyarakat sering dikait- kaitkan dengan prosedur pelayanan yang berbelit – belit maupun pola pada prosedur pelayanan dengan imbalan sehingga pengaruhnya menjadi kurang efisien dan kualitas pelayanan publik di mata masyarakat menjadi kurang. Berdasarkan uraian tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan pengujian angkutan penumpang umum di Dinas Perhubungan Kota Tasikmalaya?”

* 1. **Tujuan Penelitian**
1. **Tujuan Umum**

Mengetahui kualitas pelayanan pengujian angkutan penumpang umum di Dinas Perhubungan Kota Tasikmalaya

1. **Tujuan Khusus**
2. Mengetahui kualitas pelayanan pengujian angkutan penumpang umum berdasarkan indikator *Tangible* (Bukti langsung) di Dinas Perhubungan Kota Tasikmalaya
3. Mengetahui kualitas pelayanan pengujian angkutan penumpang umum berdasarkan indikator *Reliability* (Keandalan) di Dinas Perhubungan Kota Tasikmalaya.
4. Mengetahui kualitas pelayanan pengujian angkutan penumpang umum berdasarkan indikator *Responsiveness* (Daya tanggap) di Dinas Perhubungan Kota Tasikmalaya
5. Mengetahui kualitas pelayanan pengujian angkutan penumpang umum berdasarkan indikator *Asurance* (Jaminan) di Dinas Perhubungan Kota Tasikmalaya.
6. Mengetahui kualitas pelayanan pengujian angkutan penumpang umum berdasarkan indikator *Emphathy* (Empati) di Dinas Perhubungan Kota Tasikmalaya.
	1. **Kegunaan Penelitian**
7. Kegunaan Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan masukan bagi pengembangan Ilmu manajemen mengenai pelayanan pengujian kendaraan bermotor khususnya pada kendaraan umum di Dinas Perhubungan Kota Tasikmalaya dan sebagai masukan bagi peneliti yang ingin memperluas bidang kajian pada penelitian lanjutan.

1. Kegunaan Praktis

Secara praktis sebagai bahan referensi dan informasi, serta masukan kepada pihak-pihak terkait, terutama bagi Dinas Perhubungan dalam meningkatkan pelayanan pengujian kelaikan kendaraan umum di Dinas Perhubungan Kota Tasikmalaya.