

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Polri sebagai organisasi yang mempunyai banyak fungsi dan berperan dalam memelihara keamanan dan memberantas kejahatan, maka diperlukan organisasi kepolisian yang mempunyai budaya yang kuat. Budaya yang kuat dapat dilihat dari solidaritas, kesetiaan pada tugas, disiplin dan berani menghadapi resiko pekerjaan.

Menurut Adrianus Meliala¹ budaya polisi dianggap sebagai aspek yang tak kunjung atau sedikit berubah, semenjak Reformasi Polri diluncurkan satu dekade yang lalu, dibandingkan aspek struktural dan instrumental. Dengan anggapan yang demikian, banyak hal ditudingkan sebagai penyebab akibat budaya polisi yang sedikit berubah. Diantaranya budaya kepolisian dituding sebagai penyebab tingginya angka kekerasan yang dilakukan oleh polisi, penyebab tidak efisiennya manajemen kepolisian, penyebab tingginya praktek korupsi dikalangan polisi serta penyebab kecenderungan untuk hidup glamor dan “wah” khususnya dikalangan perwira polisi.

Polisi mempunyai tugas yang sangat kompleks, sebagai penegak hukum, penjaga keamanan dan ketertiban serta sebagai pelindung, pengayom dan pelayan masyarakat. Dalam kehidupan sehari-hari yang sering kita jumpai adalah polisi lalu lintas.

¹ Jurnal Studi Kepolisian.2011. *Kultur Kepolisian: Perlukah Diubah?* Edisi 075. Juni-November 2011. Hal: 84

Polisi Lalu Lintas merupakan fungsi kepolisian dalam rangka menjaga ketertiban, pendidikan masyarakat, penegakan hukum, pengkajian masalah lalu lintas, administrasi registrasi dan identifikasi pengemudi dan kendaraan bermotor serta melaksanakan patroli jalan raya. melihat begitu kompleksnya tugas Polantas tersebut maka perlu kerja yang ekstra agar tugas tersebut dapat dijalankan dengan baik oleh aparat kepolisian khususnya polisi lalu lintas.

Hakekat tugas Ditlantas sebenarnya cukup berat. Karena dibanding fungsi-fungsi kepolisian lain yang mempunyai bobot tugas yang jauh lebih berat. Yang perlu digarisbawahi di sini adalah karena dorongan hati, dorongan pemikiran dan itikad dasar bekerja di Ditlantas sudah berbau hal-hal yang menjurus mencari “rejeke lebih”, maka tugas itu seolah-olah menjadi nomor dua. Sehingga fungsi Lantas yang hakiki dewasa ini semakin menurun. Sudah waktunya keadaan ini dibongkar dan disusun kembali secara baik dan benar.

Sedang tujuan pelayanan kepada masyarakat di bidang lalu lintas adalah untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat, dimana dalam masyarakat, lalu lintas merupakan faktor terpenting untuk mendukung aktifitasnya sehari-hari. Di dalam berlalu lintas, banyak masalah yang dihadapi, baik itu yang menghambat atau bahkan yang mematikan proses aktivitas masyarakat. Contohnya, kecelakaan lalu lintas, Kemacetan lalu lintas, maupun tindak pidana yang berkaitan dengan tindak pidana yang berhubungan dengan kendaraan bermotor.

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu fungsi penting pemerintah disamping penyaluran, regulasi, dan perlindungan. Fungsi tersebut

merupakan bentuk nyata kontrak sosial yang diberikan masyarakat kepada pemerintah. Sebagai pelaksana kontrak sosial yang digariskan sebelumnya, pemerintah justru menimbulkan banyak masalah bagi publik yang menjadi kliennya. Sangat masuk akal jika pemerintah kemudian mendapat berbagai stigma negatif. Jauh dari menjadi bagian dari solusi, pemerintah justru menjadi bagian dari masalah, bahkan masalah utama, dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik. Upaya ke arah perubahan tampaknya masih mengalami banyak permasalahan serius, terutama menyangkut keberadaan sistem dan lembaga organisasi pemerintah yang masih belum sepenuhnya mampu mengembangkan sistem yang sesuai terhadap dinamika masyarakat..

Pelayanan publik yang berkualitas juga dapat dilihat dari seberapa besar dimensi kualitas pelayanan, seperti reliability, responsivity, assurance, tangibility dan emphaty dapat diwujudkan oleh organisasi pelayanan². Penyelenggaraan pelayanan publik, dengan demikian, berupaya untuk mendekatkan jarak yang ada antara organisasi pemerintah dengan harapan dan keinginan masyarakat. Keberadaan misi dalam organisasi merupakan salah satu upaya yang dilakukan organisasi untuk mengarahkan kegiatannya sesuai dengan dinamika perubahan lingkungan organisasi disekitarnya. Ketidakjelasan misi akan membuat orientasi organisasi dan pejabatnya pada prosedur dan peraturan menjadi sangat tinggi.

² Dalam Rahma, Eva Shelia.2007. analisis pengaruh kualitas layanan dan citra merek terhadap minat beli dan dampaknya pada keputusan pembelian (studi pada pengguna telepon seluler merek sony ericson di kota semarang). Tesis . Hal 31

Ketaatan terhadap peraturan dan prosedur menjadi kriteria kinerja yang dominan. Implikasi kondisi tersebut menjadikan keberanian untuk mengambil inisiatif dan mengembangkan kreativitas dalam merespons perubahan yang terjadi dalam masyarakat menjadi sangat rendah. Rutinitas menjadi suatu hal yang dianggap wajar dan benar dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Selaku pengayom, peranan kepolisian Negara Republik Indonesia perlu dikembangkan melalui pemantapan kewenangan bertindak menurut penilaian sendiri untuk kepentingan umum, sehingga upaya perlindungan dan pelayanan terhadap masyarakat dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya seiring dengan perkembangan kemajuan masyarakat yang cukup pesat, merebaknya fenomena supremasi hukum, hak asasi manusia, globalisasi, demokratisasi, desentralisasi, transparansi, dan akuntabilitas telah melahirkan berbagai paradigma baru dalam melihat tujuan, tugas, fungsi wewenang dan tanggungjawab Kepolisian Negara Republik Indonesia yang selanjutnya menyebabkan pula tumbuhnya berbagai tuntutan dan harapan masyarakat terhadap pelaksanaan tugas Kepolisian yang makin meningkat kepada masyarakat yang dilayaninya.

Penilaian masyarakat sangat penting dalam sebuah organisasi kemasyarakatan yang bergelut di bidang pelayanan kepada masyarakat. Meningkatkan kualitas layanan dan memuaskan pelanggan merupakan salah satu hal yang menjadi tujuan bagi setiap organisasi masyarakat. Oleh karena hal tersebut setiap organisasi masyarakat dituntut agar mampu menciptakan pelayanan yang terbaik agar kepuasan pelanggan dapat terpenuhi.

Kepuasan pelanggan atau masyarakat didefinisikan sebagai respon efektif terhadap pengalaman melakukan konsumsi yang spesifik atau suatu evaluasi kesesuaian atau ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja pelayanan mendefinisikan harapan sebagai kepercayaan seseorang terhadap kemampuan suatu produk pada suatu waktu di masa yang akan datang. Harapan sendiri terbentuk atau dipengaruhi oleh pengalaman dari pembeli atau pelanggan, pernyataan atau informasi dari sumber perusahaan seperti misalnya dari iklan, media dan teman, juga dari informasi pesaing dan janji perusahaan.

Kepuasan pelanggan adalah hasil dari perbandingan antara harapan dan kenyataan yang diterima pelanggan dalam mengkonsumsi barang dan jasa. Ada dua kemungkinan untuk harapan yang terbentuk karena informasi dari penjual. Kemungkinan yang pertama adalah bila penjual memberikan informasi yang berlebihan terhadap pelanggan dari barang atau jasa yang dijual, maka pelanggan akan mempunyai pengharapan yang terlalu tinggi, sehingga berakibat ketidakpuasan apabila penjual tidak dapat memenuhi informasinya. Kemungkinan kedua adalah bila penjual kurang memberikan informasi kepada pelanggan, maka pelanggan akan kurang tertarik (harapannya rendah), pada produk atau pelayanan tersebut, sehingga transaksi jual beli tidak akan terjadi.

Peningkatan kualitas pelayanan akan diharapkan juga dapat meningkatkan citra sebuah organisasi, sebab citra dapat diperkuat ketika masyarakat mendapatkan kualitas pelayanan yang tinggi dan akan menurun apabila masyarakat mendapatkan kualitas yang rendah. Reputasi dari sebuah

organisasi publik didefinisikan atas sebuah persepsi atas kualitas yang berkaitan dengan organisasi publik.

Jika dalam perusahaan jasa, ekspektasi konsumen dipengaruhi oleh pengalaman pembelian yang dilakukan sebelumnya, karena saran teman atau koleganya, serta janji dan informasi pemasar dan pesaingnya. Jika para pemasar meningkatkan harapan terlalu tinggi, para pembeli kemungkinan besar akan kecewa. Sedangkan dalam pelayanan organisasi kepolisian penilaian masyarakat dipengaruhi oleh selain pengalaman, juga karena informasi yang diterima dari orang lain yang mempunyai pengalaman yang berbeda dalam memperoleh pelayanan, dan berita yang beredar di media massa juga dapat mempengaruhi penilaian masyarakat terhadap organisasi publik. Ini artinya pelayanan sangat mempengaruhi persepsi masyarakat yang berakibat pada keputusan masyarakat untuk menilai apakah baik atau buruknya satlantas khususnya pelayanan dalam bidang penerbitan Surat Izin Mengemudi. dan apabila penilaian masyarakat ini sampai mempengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan satlantas maka citra Satlantas makin bertambah buruk.

Sedang tujuan pelayanan kepada masyarakat di bidang lalu lintas adalah untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat, dimana dalam masyarakat, lalu lintas merupakan faktor terpenting untuk mendukung aktifitasnya sehari-hari. Di dalam berlalu lintas, banyak masalah yang dihadapi, baik itu yang menghambat atau bahkan yang mematikan proses aktivitas masyarakat. Contohnya, kecelakaan lalu lintas, Kemacetan lalu lintas, maupun tindak pidana yang berkaitan dengan tindak pidana yang berhubungan dengan kendaraan bermotor.

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 trampil mengemudikan kendaraan bermotor. Tidak semua orang dapat membawa atau mengemudikan kendaraan bermotor karena negara telah menentukan peraturan tertentu untuk syarat para pengemudi tersebut.

Memiliki SIM adalah satu syarat yang penting untuk mengemudi. sedikitnya pemilik SIM tersebut telah mengetahui bagaimana caranya mengendarai kendaraan bermotor, mengerti rambu-rambu lalu lintas. Untuk memperoleh SIM, itu tidak terlalu sulit malah pemerintah atau kepolisian khususnya telah memberikan keringanan-keringanan untuk memperoleh SIM dengan cara ujian masal untuk pelajar dan mahasiswa guna memperlancar pengurusan dan untuk ketertiban.

Di tengah-tengah pandangan yang kurang sepenuhnya simpatik kepada pihak kepolisian, pelayanan profesional Kepolisian Lalu Lintas kepada masyarakat ini mengalami kendala. Kendala itu seperti yang terjadi di Kota Gorontalo dari beberapa masyarakat bahwa pelayanan misalnya SIM sudah jarang yang melalui prosedur yang ada. Banyak masyarakat ingin mendapatkan SIM dengan cara yang mudah. Banyak cara ditempuh untuk mendapatkan pelayanan yang mudah, diantaranya “bayar di belakang” atau dalam penilangan dengan istilah “damai Di tempat, dan masih banyak lagi istilah-istilah lain yang mewarnai kinerja polisi.

Istilah bayar di belakang tidak hanya dilakukan oleh masyarakat Kota Gorontalo tetapi anehnya aparat yang menawarkan untuk melakukan hal yang demikian. Polisi yang seharusnya mengakkan hukum, menjalankan aturan yang ada sesuai dengan prosedur tetapi kenyataannya banyak polisi yang tergiur dengan bayaran yang tidak seberapa.

Seiring dengan peningkatan profesionalisme kepolisian, tuntutan ke arah perbaikan kinerja dan citra kepolisian sebagai pelayan masyarakat telah menjadi agenda reformasi kepolisian. Daya kritis masyarakat sipil terhadap kinerja dan citra kepolisian adalah cerminan kuatnya aspirasi dan tuntutan atas hak-hak masyarakat. Berdasarkan uraian diatas maka penelitian akan diformulasikan dalam judul “PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KINERJA PELAYANAN PEMBUATAN SURAT IZIN MENGEMUDI (SIM) DI SATUAN LALU LINTAS POLRES GORONTALO KOTA”.

1.2 Rumusan Masalah

Beranjak dari uraian latar belakang dan identifikasi masalah diatas, maka penulis mencoba merumuskan permasalahan berikut: Apakah terdapat pengaruh persepsi masyarakat atas kinerja pelayanan dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Satlantas Polres Gorontalo Kota?”

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

- 1.3.1 Untuk mengetahui pengaruh persepsi masyarakat terhadap kinerja pelayanan dalam pembuatan Surat Izin mengemudi (SIM) di Satlantas Polres Gorontalo Kota.
- 1.3.2 Untuk mengetahui hubungan antara persepsi masyarakat terhadap kinerja pelayanan dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Satlantas Polres Gorontalo Kota.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah diharapkan dapat menjadi:

- 1.4.1 Secara teoritis, bagi penulis penelitian ini merupakan wahana untuk melatih dan mengembangkan pengetahuan melalui karya ilmiah
- 1.4.2 Secara praktis, bagi Kepolisian khususnya bagi Satlantas Polres Gorontalo Kota, kiranya penelitian ini dapat menjadikan sebagai masukan untuk perbaikan pelayanan kepada masyarakat khususnya dalam pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM).
- 1.4.3 Secara akademis, bagi masyarakat yang ada di Fakultas Ilmu Sosial, penelitian ini diharapkan mampu menyumbangkan khasanah ilmiah dan pengetahuan di bidang pelayanan khususnya pelayanan oleh Polri dalam

pelayanan pembuatan SIM, karena di lingkungan FIS masih sedikit melakukan penelitian tentang Kepolisian.

1.4.4 Bagi masyarakat, penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan masyarakat tentang pelayanan Satlantas Polres Gorontalo Kota Khususnya pada pelayanan pembuatan SIM..

1.4.5 Bagi instansi terkait, penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam mengeluarkan kebijakan yang terkait dengan pelayanan Polres Gorontalo Kota.