

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di akhir 2019, terjadi penyebaran virus di Wuhan, China yang dikenal sebagai virus Covid-19. Penyebaran Covid-19 yang terjadi dengan cepat sehingga banyak negara-negara yang terinfeksi termasuk Indonesia. Upaya berbagai negara dalam mencegah penyebaran virus ini diantaranya dengan *me-lockdown* negaranya dan menerapkan *sosial distancing* dan *physical distancing*.

Sementara itu, sebagai langkah Pemerintah Indonesia dalam mencegah penyebaran Covid-19 adalah dengan mengeluarkan kebijakan untuk melaksanakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB). Sebagaimana diatur dalam UU No. 6 Tahun 2018 tentang Kekarantinaan Kesehatan, PP No. 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar dalam Rangka Percepatan Penanganan Covid-19, dan Permenkes No. 9 Tahun 2020 tentang Pedoman Pembatasan Sosial Berskala Besar dalam Rangka Percepatan Penanganan Covid-19.

Di Kota Bandung juga turut melaksanakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB). Namun pada perkembangannya serta keberlangsungan perekonomian, Kota Bandung melaksanakan Adaptasi Kebiasaan Baru (AKB) atau biasa disebut *new normal* yang dirumuskan dalam Peraturan Wali Kota Bandung No. 37 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelaksanaan Adaptasi Kebiasaan Baru dalam Rangka Pencegahan dan Pengendalian Covid-19. Dalam pelaksanaan AKB, setiap orang wajib mematuhi peraturan serta ketetapan untuk mencegah penyebaran Covid-19

agar aman dalam beraktivitas. Kebijakan yang sejalan dengan hal tersebut, lebih lanjut diatur dalam Inpres No. 6 Tahun 2020 tentang Peningkatan Disiplin dan Penegakan Hukum Protokol Kesehatan dalam Pencegahan dan Pengendalian Covid-19 seperti menggunakan masker, mencuci tangan dengan sabun dan air mengalir atau cukup dengan *hand sanitizer* apabila dalam kondisi tidak ada air, serta menjaga jarak (*physical distancing*).

Dengan dilaksanakannya AKB di Kota Bandung, beberapa aktivitas yang sempat untuk terhenti sementara waktu dikarenakan masih berlangsungnya PSBB kini dapat memulai untuk kembali melanjutkan aktivitasnya walaupun belum seluruh kegiatan dapat dilakukan. Kegiatan yang belum dapat dilaksanakan secara *offline* atau tatap muka langsung yakni dalam bidang pendidikan. Sementara itu, kegiatan yang dapat berjalan kembali salah satunya adalah pelayanan publik.

Sebagaimana diatur dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwasanya negara atau pemerintah memiliki kewajiban untuk melayani dan mencukupi kebutuhan dasar serta dapat membangun kepercayaan masyarakat sebagai upaya dalam mengoptimalkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik. Oleh karena itu, setiap instansi pemerintahan dalam menyelenggarakan pelayanan publik perlu dilakukan dengan semaksimal mungkin sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Pelayanan publik merupakan kegiatan memberikan layanan kepada masyarakat yang dilaksanakan oleh instansi pemerintahan guna untuk mempermudah masyarakat dalam mencapai suatu tujuan tertentu. Pelayanan

publik yang diberikan dapat berbentuk barang fisik (*tangible*) dan juga berbentuk barang non fisik (*intangible*).

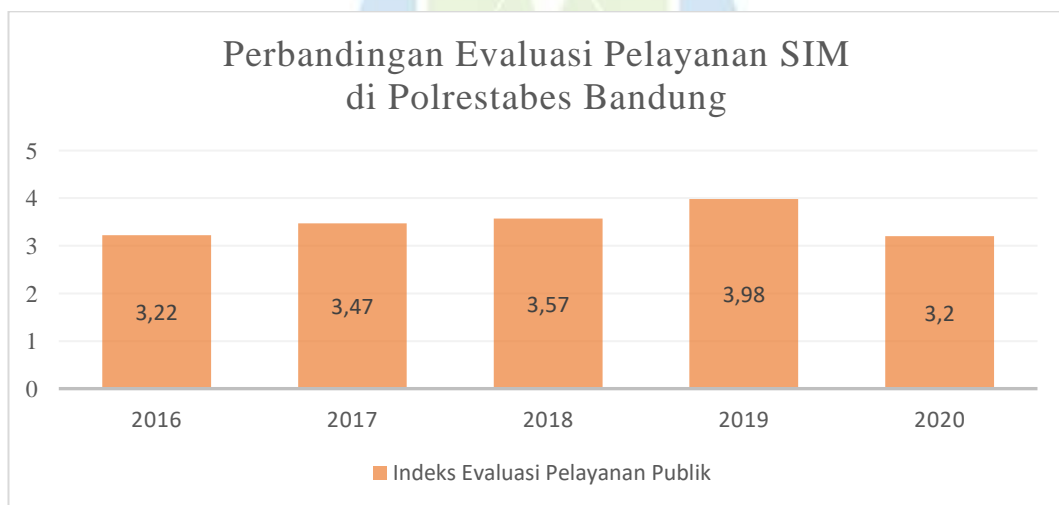
Dalam pemerintahan, pelayanan publik oleh pemerintah dibedakan menjadi tiga, yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang, serta pelayanan jasa. Sebagaimana diatur dalam UU No. 2 Tahun 2002, Kepolisian Negara Republik Indonesia sebagai instansi pemerintahan memiliki tugas dan fungsi yang beragam diantaranya adalah memberikan pelayanan terhadap masyarakat.

Kepolisian sebagai instrumen pemberi pelayanan publik dalam pelayanan administrasi di Satuan Kerja Lalu Lintas, seperti pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM), pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), pelayanan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), serta pelayanan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB) merupakan bentuk layanan Registrasi dan Identifikasi Pengemudi dari instansi kepolisian kepada masyarakat.

Satuan Kerja Polri yang berfungsi untuk memberikan pelayanan terhadap masyarakat dalam urusan pelayanan SIM yakni pada Satuan Lalu Lintas (Satlantas) khususnya di unit Registrasi dan Identifikasi Pengemudi atau yang biasa disebut dengan Regident Pengemudi. Satuan Penyelenggaraan Administrasi SIM (Satpas) Polrestabes Bandung merupakan bagian penyelenggara Polri di satker lalu lintas sebagai instansi yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dalam hal kelengkapan dokumen administrasi dan perizinan lalu lintas kendaraan bermotor di jalan raya diantaranya mencakup pelayanan penerbitan atau pembuatan serta perpanjangan SIM.

Terlebih lagi, Polrestabes Bandung menjadi Polres dengan jumlah pemohon penerbitan SIM terbanyak di Jawa Barat pada tahun 2019 dan tahun 2020. Pada tahun 2019, jumlah pemohon pembuatan SIM baik SIM A, SIM C, dan SIM D mencapai 90.523 orang. Sedangkan, jumlah keseluruhan pemohon pembuatan SIM tahun 2020 mencapai 66.118 orang.

Satpas Polrestabes Bandung dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pembuatan SIM. Rutin melaksanakan evaluasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik agar dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Adapun perbandingan evaluasi pelayanan SIM pada tahun 2016 hingga 2020 di Polrestabes Bandung, sebagaimana terlihat pada grafik di bawah ini:



Gambar 1. 1
Perbandingan Evaluasi Pelayanan SIM
 (Sumber: Polrestabes Bandung)

Seperti yang terlihat pada grafik diatas, nilai indeks dalam evaluasi pelayanan SIM di Polrestabes Bandung pada tahun 2016 hingga tahun 2019 selalu mengalami peningkatan. Akan tetapi, pada tahun 2019 dengan nilai indeks 3,98 ke tahun 2020 dengan nilai indeks 3,20 mengalami penurunan yang signifikan sebesar 0,78. Hal

ini terjadi karena pengaruh dari adanya pandemi Covid-19. Selain itu, dapat dilihat dari jumlah penerbitan SIM di Polrestabes Bandung pada tahun 2016 hingga tahun 2020 sebagaimana disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 1. 1
Perkembangan Pembuatan SIM Polrestabes Bandung

NO.	TAHUN	JENIS SIM		
		A	C	D
1.	2016	34.549	48.574	35
2.	2017	36.376	57.619	43
3.	2018	34.220	53.347	38
4.	2019	35.469	55.004	50
5.	2020	27.488	38.582	48
JUMLAH TOTAL		168.102	253.126	214

Sumber: Polrestabes Bandung

Dari tabel tersebut, terlihat bahwa angka penerbitan SIM di Polrestabes Bandung mengalami naik turun atau bersifat fluktuatif dari tahun 2016 hingga tahun 2020. Pada tahun 2020 angka penerbitan SIM untuk jenis SIM A dan juga SIM C mengalami penurunan dari tahun sebelumnya yang mana hal ini disebabkan oleh pandemi Covid-19.

Disamping itu, dalam pembuatan SIM di Satpas Polrestabes Bandung yang mana jam operasional pelayanan yang dimulai pukul 08.00-15.00 dengan adanya pembatasan waktu pendaftaran hingga pukul 11.00. Hal tersebut disampaikan oleh Kanit Regident dalam Bandung Berita (2020). Bamin Unit Regident menjelaskan bahwa banyak masyarakat atau pemohon yang kecewa dengan adanya pembatasan serta ketidaktahuan pemohon bahwa adanya batas waktu pendaftaran sehingga pemohon yang datang diatas jam 11.00 disarankan untuk datang keesokan harinya. Ketidaktahuan masyarakat atau pemohon SIM atas hal tersebut karena sosialisasi

yang kurang sehingga informasi tidak sampai kepada masyarakat. Hal ini mengakibatkan penurunan jumlah pemohon sim pada tahun 2020.

Selain itu juga, kondisi pandemi Covid-19 ini pun mengharuskan masyarakat untuk saling menjaga jarak satu sama lain. Begitu pula pada ruang tunggu pemohon SIM di Satpas Polrestabes Bandung yang semula mampu menampung kurang lebih 150 pemohon SIM, kini hanya dapat menampung 50% pemohon. Hal ini dilakukan untuk mencegah adanya penumpukan dan kerumunan masyarakat. Tidak hanya pada ruang tunggu, kapasitas untuk ruang ujian teori pun pada kondisi pandemi ini tiap kloternya atau satu waktu hanya bisa menampung setengah dari jumlah komputer yang tersedia. Dalam hal ini, jumlah komputer yang disiapkan pada ruang ujian terdapat 20 unit dan yang dapat digunakan pada kondisi ini hanya 10 unit komputer untuk 10 orang pemohon.

Bamin Unit Regident juga menyampaikan bahwa jika ruang tunggu untuk pelayanan SIM sudah penuh, pemohon pelayanan SIM diharapkan untuk mencari tempat tunggu disekitar area Satpas agar tidak terjadinya penumpukan orang. Namun, hal tersebut tentunya dapat mempengaruhi kualitas dari pelayanan yang diberikan.

Pada Laporan Kegiatan Asistensi dan Monitoring Pelayanan Publik Tim Deputi Pelayanan Publik Kementerian PANRB di Polrestabes Bandung pada bulan Oktober 2020. Hasil yang dicapai selama pelaksanaan kegiatan dalam rangka peninjauan Pelayanan Publik Polri di Polrestabes Bandung masih ditemukan adanya kekurangan dalam pelayanan SIM terletak pada sarana dan prasarannya, seperti tempat parkir yang telah tersedia namun belum tertata dengan baik dan rapi.

Terkadang pemohon SIM juga kesulitan untuk menemukan lahan parkir khususnya untuk pemohon SIM yang membawa kendaraan roda empat.

Sejalan dengan hal tersebut, Deputi Bidang Pelayanan Publik Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) (Humas Kementerian PANRB, 2020) dalam pembukaan Lokakarya Daring Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ramah Kaum Rentan di Era *New Normal*, meminta kepada setiap unit pelayanan khususnya Polri dalam tingkatan Polres agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal serta optimal kepada masyarakat khususnya bagi kaum disabilitas di era *new normal*.

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut terkait permasalahan tersebut dengan judul **“Kualitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Era Covid-19 Pada Polrestabes Bandung Tahun 2020”**

B. Identifikasi Masalah

Sebagaimana menurut uraian latar belakang di atas, maka identifikasi permasalahannya sebagai berikut:

1. Adanya penurunan nilai indeks evaluasi pelayanan SIM di Polrestabes Bandung pada tahun 2020.
2. Adanya penurunan jumlah pembuatan SIM pada tahun 2020.
3. Kurangnya sosialisasi Polrestabes Bandung terhadap informasi pembatasan waktu pendaftaran. Sehingga banyak pemohon SIM yang merasa kecewa karena hal tersebut.

4. Kapasitas ruang tunggu yang kurang memadai karena pandemi Covid-19 yang mengharuskan untuk *physical distancing*. Sehingga ketika jumlah pemohon SIM melebihi kapasitas ruang tunggu, pemohon SIM tidak bisa menunggu ditempat yang semestinya.
5. Telah tersedianya tempat parkir namun belum tertata dengan baik dan rapi. Sehingga pemohon ada kalanya kesulitan untuk memarkirkan kendaraannya khususnya kendaraan roda empat.

C. Rumusan Masalah Penelitian

Sebagaimana latar belakang permasalahan di atas, peneliti merumuskan suatu permasalahan, sebagai berikut: “Bagaimana kualitas pelayanan publik dalam pembuatan Surat Izin mengemudi (SIM) di era Covid-19 pada Polrestabes Bandung Tahun 2020?”

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan publik dalam pembuatan Surat Izin mengemudi (SIM) di era Covid-19 pada Polrestabes Bandung Tahun 2020.

E. Manfaat Hasil Penelitian

Adapun manfaat hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Hasil penelitian ini dapat bermanfaat sebagai khazanah pengembangan pengetahuan di bidang keilmuan Administrasi Publik mengenai kualitas pelayanan publik dalam pembuatan SIM di era Covid-19 pada Polrestabes Bandung Tahun 2020.

- b. Hasil penelitian ini dapat menjadi acuan bagi peneliti-peneliti selanjutnya dalam pembahasan yang berkenaan dengan kualitas pelayanan SIM di Polrestabes Bandung.
2. Manfaat Praktis
 - a. Diharapkan dapat menjadi masukan atau saran serta evaluasi bagi Polrestabes Bandung khususnya pada Satpas Pelayanan SIM Polresbtabs Bandung, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan SIM dengan optimal.
 - b. Penelitian ini sebagai pengembangan kemampuan akademis dan diharapkan dapat menambah referensi serta kajian untuk mahasiswa Jurusan Administrasi Publik

F. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan uraian konseptual secara sederhana yang berkenaan dengan hubungan objek permasalahan yang bersumber pada teori. Sejalan dengan hal tersebut, peneliti membuat skema kerangka pemikiran yang berawal dari administrasi publik, Rosenbloom berpendapat bahwa administrasi publik yaitu penerapan konsep atau ide-ide serta prosedur manajerial, politik, juga hukum agar dapat menjalankan instruksi pemerintahan legislatif, eksekutif, serta yudikatif untuk ketepatangunaan fungsi pengatur serta pelayanan untuk masyarakat secara secara keseluruhan ataupun untuk sebagian segmen masyarakat (Zenju, 2008: 10).

Sudah menjadi kewajiban pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sebagaimana dikatakan oleh Arif (2008), bahwa pelayanan publik ialah pelayanan untuk masyarakat yang diberikan atau dijalankan oleh instansi

pemerintahan berupa jasa atau non-jasa dan juga dapat berupa pemanfaatan fasilitas umum (Handoyo, 2012 169-170).

Sebagaimana mestinya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, pemerintah dapat melayani dengan optimal serta berkualitas agar terciptanya kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, perlu untuk pemerintah agar selalu meningkatkan kualitas pelayanan publik. Berkaitan dengan hal tersebut, untuk dapat mengukur kualitasnya pelayanan yang diberikan dapat menggunakan metode *service quality* atau SERVQUAL.

Zeithaml (1990) dalam Hardiansyah (2018: 40) menjelaskan bahwa baik buruknya kualitas pelayanan publik dapat diukur melalui lima kriteria yang diantaranya adalah sebagai berikut:

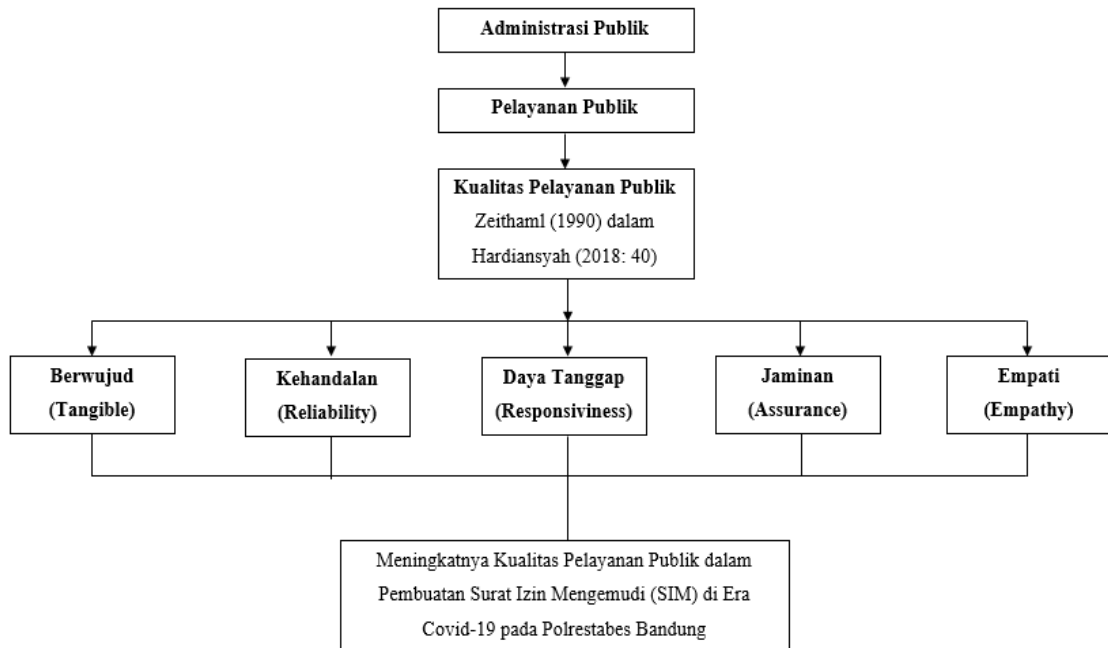
1. *Tangible* (Bentuk fisik/Berwujud). Pada dimensi ini, personil Satpas SIM di Polrestabes Bandung dalam memberikan pelayanan harus memperhatikan penampilan dalam melayani masyarakat, fasilitas pendukung pelayanan, serta kemudahan pada proses pelayanan.
2. *Reliability* (Kehandalan). Dimensi ini mencerminkan kemampuan personil pelayanan SIM Polrestabes Bandung dalam melakukan pelayanan yang dijanjikan dapat diandalkan serta akurat.
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap). Pada dimensi ini, Personil pelayanan SIM Polrestabes Bandung berkenan untuk dapat membantu pengguna pelayanan dan melayani dengan cepat dan tepat.

4. *Assurance* (Jaminan). Indikator pada dimensi ini meliputi: personil pelayanan SIM dapat memberikan jaminan ketepatan waktu pada pelayanan, legalitas pelayanan, serta kepastian biaya pelayanan.
5. *Empathy* (Empati). Pada kriteria ini, Polrestabes Bandung dalam memberikan pelayanan SIM dapat melayani dengan ramah, memberikan perhatian pada setiap penerima pelayanan, serta mendahulukan kepentingan penerima pelayanan.

Lima dimensi menurut Zeithaml tersebut berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dianggap sesuai untuk menjawab permasalahan Kualitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Era Covid-19 pada Polrestabes Bandung.

Berdasarkan kerangka uraian di atas, maka penulis membuat kerangka pemikirannya sebagai berikut:





Gambar 1. 2
Kerangka Berpikir

