

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Sumber daya yang berkualitas merupakan hal yang mutlak yang harus dimiliki setiap negara, semakin besar kualitas sumber daya yang dimiliki suatu negara, semakin besar pula dampak positif terhadap perkembangan pembangunan suatu bangsa dalam berbagai bidang sumber daya berkualitas tidak terbatas pada penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi semata, melainkan juga sikap mental yang baik.

Dalam era globalisasi dengan kondisi persaingan yang cukup ketat dan penuh tantangan, aparat pemerintah dituntut untuk bisa memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat dan berorientasi kepada kebutuhan masyarakat kualitas pelayanan kepada masyarakat menjadi salah satu indikator dari keberhasilan penyelenggara pemerintah.

Pada dasarnya suatu organisasi yang bergerak dalam bidang jasa kunci keberhasilan terletak pada pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (pengguna jasa). Dalam konteks good governance, pelayanan publik merupakan gerbang utama reformasi birokrasi instansi karena pelayanan publik adalah dimana masyarakat dan aparat negara berinteraksi secara langsung dengan masyarakat. Di sinilah pelayanan publik seharusnya menjadi lebih responsive terhadap kepentingan publik karena akan terpantau secara transparan kebijakan, prosedur dan perilaku yang menyimpang.

Kualitas pelayanan merupakan suatu keadaan yang berhubungan dengan kemampuan memenuhi keinginan pelanggan sehingga tidak terjadi kesenjangan antara harapan dengan kenyataan yang terjadi. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan.

Kepolisian republik indonesia merupakan bagian fungsi pemerintahan negara dibidang pemeliharaan dan keamanan, ketertiban masyarakat, penegak hukum, perlindungan, pengayom dan pelayanan pada masyarakat. Secara tidak langsung dapat dikatakan bahwa polisi sangatlah lekat dengan pelayanan publik.

Pelayanan umum dalam pembuatan surat izin pengemudi pada satuan lalu lintas polisi resort seruyan merupakan salah satu fungsi tugas pokok, sebagai instansi yang mempengaruhi kebutuhan masyarakat dalam hal pembuatan surat izin mengemudi penting diperlakukannya peranan yang berkualitas kepada masyarakat. Surat izin mengemudi yang selanjutnya disingkat SIM adalah tanda bukti legitimasi kompetensi, alat kontrol dan ada forensik kepolisian bagi seorang yang telah lulus uji pengetahuan, kemampuan, dan keterampilan untuk mengemudikan kendaraan bermotor dijalan sesuai persyaratan yang ditentukan berdasarkan Undang-Undang Nomor 22 tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan.

Berdasarkan observasi dilapangan di temukan bahwa masih ada masyarakat pengguna masyarakat pengguna surat izin mengemudi yang kurang mendapatkan pelayanan maksimal, misalnya proses pembuatan yang

tidak sesuai dengan daftar antrianya, serta sikap petugas yang kurang ramah tamah, dan kurang senyum kepada para pendaftar surat izin pengemudi.

Dari latar belakang di atas, maka peneliti mengangkat judul dalam penelitian “ kualitas pelayanan pembuatan surat izin mengemudi pada satuan lalu lintas polisi resort seruyan”

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan dari pemaparan pada latar belakang diatas, maka perumusan masalah yang akan diuraikan pada penelitian ini adalah :  
“Bagaimana Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat izin Mengemudi Pada Satuan Lalu Lintas Resort Seruyan”.

## **C. Fokus Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah, maka fokus penelitian ini pada kualitas pelayanan dalam Pembuatan Surat Mengemudi Pada Satuan Lalu Lintas Polisi Resort Seruyan.

## **D. Tujuan Penelitian**

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah “Untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pembuatan Surat Izin Mengemudi Pada Satuan Lalu Lintas Polisi Resort Seruyan”

## **E. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan akan dapat memberikan kontribusi bagi masyarakat tentang pembuatan Surat Izin Mengemudi Pada Satuan Lalu Lintas Resort Seruyan. Selain itu penlitian ini diharapkan akan

dapat dijadikan bahan acuan dalam perumusan kebijakan pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi bagi masyarakat di Satuan Lalu Lintas Polisi Resort Seruyan.

## 2. Manfaat Ilmiah

Hasil penelitian ini secara ilmiah akan memberikan kontribusi pengetahuan khazanah ilmu pengetahuan khususnya di bidang ilmu-ilmu sosial dan politik. Dan sebagai bahan referensi bagi peneliti lain yang ingin menggali lebih dalam mengenai kualitas pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi pada Satuan Lalu Lintas Polisi Resort Seruyan”.

