

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

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

Negara sebagai organisasi publik, pada dasarnya dibentuk untuk penyelenggaraan pelayanan masyarakat dan bukan dimaksudkan untuk berkembang dan menjadi besar sehingga mematikan organisasi publik lainnya. Pemberian pelayanan publik merupakan salah satu agenda pembangunan bagi pemerintah dalam upaya mewujudkan tujuan Negara yaitu mencapai kesejahteraan rakyatnya. Pemberian pelayanan harus berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan masyarakat sehingga aspek kualitas tidak dapat diabaikan.

Kepolisian Negara Republik Indonesia disini merupakan bagian dari fungsi pemerintahan Negara. Dalam pelaksanaan tugasnya, Kepolisian bertanggung jawab kepada Presiden baik dibidang Kepolisian Preventif (pencegahan) maupun Represif (penegakan hukum). Dalam Undang-undang No. 2 Tahun 2002, tugas pokok Kepolisian dirumuskan sebagai pemelihara

keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat.

Secara tidak langsung dapat dikatakan bahwa Kepolisian sangatlah lekat dengan pelayanan publik. Seperti halnya penerbitan administrasi lalu lintas pada pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM), pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), pelayanan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), dan pengaduan kehilangan, kecelakaan, kematian, dan keramaian adalah bentuk pelayanan dari instansi Kepolisian terhadap masyarakat. Sedangkan hal yang paling sering dinilai kualitas pelayanannya dan tidak jarang juga menjadi pembahasan masalah dari masyarakat yaitu dalam hal pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM).

Untuk memperoleh Surat Izin Mengemudi (SIM) harus melalui proses administrasi dan mekanisme sesuai dengan sistem dan prosedur yang berlaku. Surat Izin Mengemudi (SIM) merupakan faktor penting dalam berlalu lintas, juga merupakan salah satu persyaratan yang harus dimiliki oleh setiap pengemudi, hal tersebut diatur dalam Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu lintas dan Angkutan Jalan Pasal 77 ayat (1) yang menyebutkan, bahwa setiap orang yang mengemudikan kendaraan bermotor di jalan wajib memiliki Surat Izin Mengemudi (SIM) sesuai dengan jenis kendaraan bermotor yang dikemudikan. Mengenai sanksi jika tidak memiliki Surat Izin Mengemudi diterangkan pada Pasal 281 yaitu, setiap orang yang mengemudikan kendaraan bermotor di jalan yang tidak memiliki Surat Izin Mengemudi (SIM) dipidana

dengan pidana kurungan paling lama 4 (empat) bulan atau denda paling banyak Rp. 1.000.000 (satu juta rupiah).

Dalam Perkap No. 9 Tahun 2012 Pasal 52 disebutkan bahwa dalam hal penerbitan SIM wajib dibubuhi tanda tangan elektronik pejabat yang berwenang dan cap elektronik Instansi penerbit sebagai bentuk pengesahan. Untuk tingkat Kepolisian Resor (Polres) atau Kepolisian Resor Kota (Polresta) yaitu Kepala Kepolisian Resor (Kapolres) atau Kepala Kepolisian Resor Kota (Kapolresta) dan di delegasikan kepada Kepala Satuan Lalu Lintas (Kasatlantas) Polres atau Kasatlantas Polresta, sedangkan untuk Kabupaten Bandung sendiri, pembuatan atau penerbitan SIM di tempatkan di Satpas Polres Bandung.

Dalam suatu pelayanan tentunya kualitas pelayanan merupakan hal yang penting untuk dipertahankan. Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif yang lebih dikenal dengan konsep pelayanan prima. Pelayanan prima sendiri merupakan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan (masyarakat) minimal sesuai dengan standar pelayanan (cepat, tepat, akurat, murah, ramah). Hal yang melekat dalam pelayanan prima diantaranya adalah keramahan, kredibilitas, akses, penampilan fasilitas dan kemampuan dalam menyajikan pelayanan.<sup>1</sup>

Dalam hal pelayanan prima seperti yang dimaksud diatas, juga telah diterapkan dalam tubuh Kepolisian guna menciptakan kepercayaan bagi

---

<sup>1</sup> Sedarmayanti. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang Baik)*. Bandung. Refika Aditama. 2009. 249

masyarakat terhadap instansi Kepolisian, seperti halnya dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat dibidang pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) yang diselenggarakan oleh Satlantas khususnya unit SIM di Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (Satpas) Polres Bandung.

Tujuan dari pelayanan prima sendiri yaitu demi terciptanya pelayanan yang semakin praktis, Satpas Polres Bandung pun menjalankan beberapa inovasi yang dikeluarkan baik oleh Dirlantas Polda Jabar maupun inovasi mandiri. Seperti halnya pengadaan SIM online bagi pemohon SIM baru dan SIMOBO (SIM Mobile Order) yang diperuntukan bagi pemohon SIM perpanjangan sehingga tidak perlu antri lama karena telah mendapatkan nomor registrasi melalui sistem online tersebut.

Dari hasil observasi sementara menunjukkan bahwa pelayanan dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) yang diselenggarakan oleh Satpas Polres Bandung sudah baik tapi belum sepenuhnya dapat memuaskan masyarakat, dan tidak jarang ada saja keluhan dari masyarakat. Keluhan tersebut beragam, mulai dari kurang ramahnya petugas pelayanan, lamanya waktu mengantri, hingga masih adanya praktik calo. Tidak dapat dipungkiri bahwa kondisi pengurusan SIM secara umum tidak sesuai dengan tarif yang ditentukan. Demikian fenomena yang terjadi pada Satpas Polres Bandung, salah satu keluhan dari masyarakat sekarang ini bahwa biaya pembuatan SIM C yang menurut ketentuan yaitu Rp. 150.000 tetapi yang terjadi di lapangan bisa mencapai hampir Rp. 650.000, kemungkinan hal itu karena pemakaian jasa perantara (calo).

Akses masyarakat untuk mendapatkan SIM diharapkan lebih mudah dan efektif dengan biaya yang sesuai prosedur. Bukan hanya menyangkut biaya pembuatan SIM yang diluar prosedur, tetapi pelayanan aparat Kepolisian dalam bertindak dan merespon keinginan pengguna jasa menjadi penilaian bagi masyarakat. Sikap Kepolisian yang tidak mencerminkan pengemban fungsi pelayanan, kurang ramah terhadap masyarakat dalam memberikan pelayanan akan menumbuhkan tuding negatif dari masyarakat.

Masyarakat Kabupaten Bandung dalam mengurus pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) lebih cenderung menggunakan jasa perantara, hal itu karena mereka merasa lebih cepat dan mudah untuk mendapatkan Surat Izin Mengemudi (SIM) tanpa harus menjalani berbagai prosedur. Tetapi tidak sedikit pula yang mengeluhkan keberadaan perantara di Satpas Polres Bandung. Citra Kepolisian akan lebih baik lagi jika aparat Kepolisian tidak mau menerima pemberian yang bersifat informal (pungli) sehingga masyarakat akan menghormati Kepolisian sebagai aparat yang melayani dan mengayomi masyarakat.

Dalam hal ini masyarakat mengharapkan Kepolisian dapat meningkatkan pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) dan mengatasi keluhan dari masyarakat tentang pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) diatas serta permintaan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) yang semakin meningkat setiap tahunnya, membuat Satpas Polres Bandung terus berupaya melakukan langkah-langkah dibidang pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM).

Rata-rata untuk pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Satpas Polres Bandung sekitar 90-100 pemohon pembuat maupun perpanjangan setiap harinya. Hal tersebut tidak dapat diprediksi karena batas berlaku Surat Izin Mengemudi (SIM) setiap orang berbeda-beda.

Banyaknya pemohon Surat Izin Mengemudi (SIM) atau pemakai jasa layanan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Satpas Polres Bandung perlu diimbangi dengan peningkatan kualitas pelayanan, karena masyarakat akan menuntut pelayanan yang lebih baik dari penyelenggara pelayanan itu sendiri. Maka hal yang perlu diperhatikan bahwa pelayanan pada masyarakat merupakan tuntutan yang tidak bisa diabaikan.

Kualitas pelayanan seringkali digunakan untuk melihat bagaimana kinerja pelayanan yang diberikan. Pelayanan umum di Satpas Polres Bandung merupakan suatu tugas pokok. Kualitas pelayanan tersebut mencerminkan kualitas dari Polri dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Melalui penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan untuk masyarakat, maka sosok Kepolisain akan banyak dinilai oleh masyarakat. Kualitas pelayanan yang baik akan mencerminkan Kepolisian yang baik juga dimata masyarakat. Sebaliknya, pelayanan yang kurang baik tidak akan menciptakan suatu kepuasan pada masyarakat. Dari sinilah dapat disimpulkan dan dijadikan tolak ukur dimana dalam mewujudkan kepuasan pada masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, Kepolisian dituntut agar mampu untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin dengan mengevaluasi aspek-aspek kualitas pelayanan yang ada.

Keberadaan Satlantas Polres Bandung sangatlah dibutuhkan masyarakat untuk menunjang kelancaran dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM), karena tuntutan masyarakat terhadap Satlantas Polres Bandung agar dapat meningkatkan pelayanan merupakan kewajiban bagi Satlantas Polres Bandung guna mewujudkan kualitas pelayanan yang baik, sehingga apa yang menjadi keinginan dan harapan pengguna jasa akan dapat tercapai.

Berdasarkan uraian diatas, pelayanan maksimal dapat terwujud dan terselenggarakan dengan baik jika Satpas Polres Bandung berupaya melakukan hal tersebut. Maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : **“PERAN SATUAN LALU LINTAS DALAM PELAYANAN SURAT IZIN MENGEMUDI (SIM) DI SATUAN PENYELENGGARA ADMINISTRASI SIM POLRES BANDUNG”**.

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan Latar belakang yang penulis kemukakan di atas bahwa ruang lingkup permasalahan ini perlu diberi batasan agar penelitian ini tidak menyimpang dari sasaran yang ingin dicapai, untuk itu penulis memberikan batasan sebagai berikut :

- 1.2.1 Bagaimana implementasi Peran Satuan Lalu Lintas dalam pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Satpas Polres Bandung
- 1.2.2 Apa saja yang menjadi kendala dan hambatan Satuan Lalu Lintas dalam pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Satpas Polres Bandung

- 1.2.3 Bagaimana upaya Satuan Lalu Lintas dalam mengatasi hambatan-hambatan dalam pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Satpas Polres Bandung

### **1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian**

#### 1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sistem pelayanan dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Satpas Polres Bandung.

#### 1.3.2 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan memahami pelaksanaan proses pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Satpas Polres Bandung.
2. Untuk mengetahui apa saja yang menjadi kendala dan hambatan bagi Satuan Lalu Lintas dalam pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Satpas Polres Bandung.
3. Untuk mengetahui dan memahami upaya Satlantas Polres Bandung dalam mengatasi hambatan-hambatan dalam pelayanan SIM.

### **1.4. Kegunaan Penelitian**

#### 1.4.1 Bagi Institusi Pendidikan

Hasil yang dicapai dalam penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan bacaan untuk menambah ilmu dan wawasan bagi Mahasiswa Universitas Langlangbuana mengenai Satuan Lalu Lintas khususnya yang terkait pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM).



#### 1.4.2 Bagi Penulis

Hasil dari penelitian ini bermanfaat dalam menambah pengetahuan dan wawasan bagi penulis tentang pelaksanaan pelayanan di internal Polri khususnya yang terkait pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM).

#### 1.4.3 Bagi Instansi

Diharapkan dapat menjadi suatu masukan bagi Instansi Kepolisian khususnya Satuan Lalu Lintas Polres Bandung dalam meningkatkan pelayanan pembuatan dan pengujian SIM.