

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**

##### **4.1.1 Letak Geografis Polres Bandung**

Polres Bandung merupakan salah satu Polres yang berada di bawah daerah Hukum Polda Jabar, yang sebelumnya bergabung dengan Polres Cimahi, namun berdasarkan Skep Kapolri No. Pol : Kep/23/III/2003 tentang Pembentukan Polres Bandung Polda Jawa Barat dengan status Polres Persiapan dengan membawahi 22 Polsek, Polres Bandung memisahkan diri dari Polres Cimahi dan mendirikan Mako Polres di Jl. Bhayangkara No. 1 Soreang kode pos 40911 Ds. Pamekaran Kec. Soreang Kab. Bandung pada tahun 2003. Adapun bahan pertimbangan dalam pembentukan Polres Bandung diantaranya bahwa Pembentukan Organisasi Satuan Kewilayahan Polri dilakukan dengan menyesuaikan pembagian wilayah pemerintah daerah, ancaman Kamtibmas, jumlah penduduk, kondisi geografis dan dengan pemekaran wilayah Polres Bandung tingkat Kabupaten perlu dilakukan penyesuaian organisasi Polri tingkat kewilayahan dengan meningkatkan atau membentuk Polres Persiapan, demi terselenggaranya koordinasi yang harmonis dan terlaksananya tugas pokok Polri secara maksimal sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat.

Berdasarkan Keputusan Kapolri nomor 75 tahun 2003 tentang perubahan status dari Polres persiapan menjadi Polres Defenitif dengan status tipe B II, pada tanggal 24 Februari 2004 Polres Bandung diresmikan dan dipimpin oleh AKBP Drs. KAMIL RAZAK, MH selaku Kapolres Bandung pertama yang selanjutnya dijadikan hari jadi Polres Bandung. Pada saat itu jumlah personel di Polres Bandung sebanyak 90 personel. Adapun luas Daerah Hukum Polres Bandung kurang lebih 176.238,68 Ha terdiri dari 30 Kecamatan dan 219 Desa, namun seiring berjalannya waktu status Daerah Hukum Polres Bandung mengalami pemekaran atau peningkatan sehingga terbentuk 30 Kecamatan, 264 Desa dan 10 Kelurahan.

#### **4.1.2 Kondisi Sosial Masyarakat Kabupaten Bandung**

##### **a. Kondisi Geografis**

Karakteristik Wilayah Kabupaten Bandung dengan luas wilayah sebesar 1762,39 Km atas 31 Kecamatan, 270 Desa dan 10 Kelurahan dengan jumlah penduduk sebanyak 3. 494.715 jiwa terdiri dari laki-laki sebanyak 1.790.554 jiwa dan perempuan sebanyak 1.704.161 jiwa, sedangkan untuk Jumlah penduduk yang berada di Daerah Hukum Polres Bandung yaitu 3.336.391 jiwa dan Jumlah Penduduk pada Pemilihan Presiden dan Wakil Presiden 2016 sebanyak 2.423.914 jiwa, Kondisi Kabupaten Bandung sebagai penyanggga Ibu Kota Provinsi dan merupakan jalur penghubung antara Kabupaten Bandung dengan Kabupaten lainnya maupun dengan Kota Bandung sedangkan luas

kecamatan yang terluas yaitu Kecamatan Pasirjambu dan Kecamatan Margahayu merupakan wilayah dengan luas terkecil di Kabupaten Bandung. Secara geografis letak Kabupaten Bandung berada pada  $6^{\circ},41' - 7^{\circ},19'$  Lintang Selatan dan diantara  $107^{\circ}22' - 108^{\circ}5'$  Bujur Timur dan batas wilayah Kabupaten Bandung adalah sebagai berikut :

- Utara : Kabupaten Bandung Barat, Kota Bandung dan Kabupaten Sumedang.
- Timur : Kabupaten Sumedang dan Kabupaten Garut
- Selatan : Kabupaten Garut dan Kabupaten Cianjur
- Barat : Kabupaten Bandung Barat, Kota Bandung dan Kota Cimahi

b. Kondisi Demografi

1. Berdasarkan hasil sensus Pemilu Pilkada Kabupaten Bandung

Tahun 2015 sebagai berikut :

- Laki-laki = 1.259.755 Jiwa
- Wanita = 1.226.621 Jiwa
- Jumlah = 2.486.376 Jiwa.

2. Sedangkan dari sisi demografis, jumlah penduduk Kabupaten

Bandung berdasarkan sumber data dari Badan Pusat Statistik 2016

yaitu sebanyak 3.596.623 jiwa terdiri dari laki-laki sebanyak

1.823.708 jiwa dan perempuan sebanyak 1.772.915 jiwa.

### 4.1.3 Daerah Hukum Polres Bandung

Berdasarkan pada data yang telah dijabarkan diatas, dapat diketahui bahwa setelah adanya pemekaran wilayah di Kabupaten Bandung, akhirnya terbentuk 25 Polsek yang berada di Daerah Hukum Polres Bandung. berikut gambar peta daerah persebaran wilayah Polsek yang dibawah Polres Bandung.

**Gambar 4.1**  
**Peta Daerah Hukum Polres Bandung**



(Sumber : <https://bandungkab.bps.go.id>, 2018)

Gambar diatas menunjukkan persebaran daerah hukum yang dibawah oleh Polres Bandung setelah adanya pemekaran wilayah kecamatan di Kabupaten Bandung, hal tersebut juga dapat dilihat pada tabel Daftar jajaran Polsek di Daerah Hukum Polres Bandung, sebagai berikut :

**Tabel 4.1**  
**Daftar Jajaran Polsek di Daerah Hukum Polres Bandung**

No	Nama Polsek	No. Telp
1.	Polsek Cicalengka	(022) 7949310
2.	Polsek Cikancung	(022) 7946009
3.	Polsek Rancaekek	(022) 7798248
4.	Polsek Cileunyi	(022) 7794494
5.	Polsek Majalaya	(022) 5950110
6.	Polsek Paseh	(022) 5950115
7.	Polsek Pacet	(022) 5953534
8.	Polsek Ciparay	(022) 5950371
9.	Polsek Dayeuhkolot	(022) 5206316
10.	Polsek Baleendah	(022) 5944127
11.	Polsek Margahayu	(022) 5406540
12.	Polsek Katapang	(022)5897500
13.	Polsek Pameungpeuk	(022) 5941845
14.	Polsek Banjaran	(022) 5940398
15.	Polsek Soreang	(022) 5891554
16.	Polsek Bojongsoang	(022) 7503482
17.	Polsek Cimenyan	(022) 7219012
18.	Polsek Pasirjambu	(022) 5928106
19.	Polsek Ciwidey	(022) 5928110
20	Polsek Pangalengan	(022) 5979110

21.	Polsek Nagreg	(022) 7951110
22.	Polsek Solokanjeruk	(022) 5956799
23.	Polsek Ibum	(022) 73944383
24.	Polsek Kertasari	(022) 73944382
25.	Polsek Cimaung	(022) 73944381

(Sumber : <http://www.tribratanews-polresbandung.com/p/polsek.html?m=1>, 2018)

## 4.2 Visi dan Misi Polres Bandung

### 4.2.1 Visi

Terwujudnya postur Polri jajaran Polres Bandung yang professional, bermoral, modern dan dapat dipercaya masyarakat.

### 4.2.2 Misi

1. Meningkatkan Pelayanan Kepolisian kepada Masyarakat melalui bimbingan, perlindungan, pengayoman, pengaturan dan penyelamatan, penertiban masyarakat.
2. Meningkatkan Perpolisian masyarakat dengan membangun kemitraan antara Polisi dan masyarakat untuk menyelesaikan masalah sosial.
3. Meningkatkan kesadaran dan peran serta masyarakat untuk memelihara keamanan lingkungan ketertiban serta kelancaran lalu lintas.
4. Meningkatkan kerjasama dengan Pemkab Bandung dalam berikan pelayanan terhadap masyarakat.

5. Meningkatkan kerjasama dengan instansi terkait dan menjalin kemitraan dengan potensi masyarakat dalam upaya pelaksanaan tugas Kamtibmas.
6. Memberikan bimbingan kepada masyarakat melalui upaya Preemptif dan Preventif yang dapat meningkatkan kesadaran dan kepatuhan masyarakat terhadap hukum.
7. Memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat dengan tetap memperhatikan norma-norma & nilai-nilai yang berlaku dalam wilayah hukum Polres Bandung.
8. Menegakkan hukum secara Independen, Objektif, Proporsional, Akuntabel dan tidak diskriminasi dengan menghormati dan menjunjung tinggi hak azasi manusia untuk menjamin kepastian hukum dan rasa keadilan bagi masyarakat.
9. Meningkatkan kemampuan sumber daya manusia dengan dukungan sarana dan prasarana yang cukup agar ada kesinambungan antara tugas dan tanggungjawab.
10. Meningkatkan nilai-nilai moral dan agama dalam sikap dan perilaku kehidupan sehari-hari.
11. Mendukung upaya Pemda Kabupaten Bandung dalam mensukseskan pembangunan.

#### **4.2.3 Kebijakan Kapolres Bandung**

1. Meningkatkan pelayanan Polri kepada Masyarakat, seluas – luasnya dan sepanjang waktu guna melayani permintaan bantuan masyarakat

kepada polisi melalui peningkatan pelayanan cepat atas laporan atau pengaduan masyarakat (*Quick Respon*) dan memanfaatkan teknologi selular SMS (*Short Message System Center*) Polres Bandung.

2. Mengoptimalkan dukungan anggaran dengan titik berat pada bidang Ops dan Yan Polri kepada Masyarakat sesuai dengan Program, giat dan sub giat.
3. Memotivasi SDM Polri untuk meningkatkan Kinerja dgn memberikan *Reward and Punishment* yaitu memberikan penghargaan bagi anggota Polri yang berhasil dan memberikan hukuman bagi anggota yang melanggar.
4. Senantiasa mengkaji tipologi Polsek dengan mempertimbangkan situasi Kamtibmas sehingga memungkinkan adanya perubahan tipologi Polsek.
5. Membangun Pos Polisi di daerah Kecamatan yang belum ada Polseknya maupun di Kecamatan yang baru dimekarkan sesuai dengan hakekat ancaman wilayah tersebut.
6. Mengoptimalkan Forum komunikasi Polisi dan Masyarakat dalam rangka meningkatkan kemitraan dan kerjasama dalam penyelenggaraan Kamtibmas.
7. Menyelenggarakan Operasi Kepolisian tingkat kewilayahan sesuai perkembangan situasi keamanan secara selektif yang dalam pelaksanaannya tidak hanya bersifat penegakan hukum semata tetapi juga preventif dan preemtif.

8. Melanjutkan pencapaian sasaran kebijakan strategis percepatan seperti periode tahun sebelumnya.
9. Memperkuat dan meningkatkan kemampuan Intelijen keamanan Polri dalam menggunakan sumber - sumber primer dan jaringan informasi untuk mencegah gangguan keamanan.
10. Memelihara dan meningkatkan kekuatan pengamanan dalam rangka mengantisipasi unjuk rasa yang anarkis, sehingga tidak terjadi anarkisme di jajaran Polres Bandung
11. Membangun kemitraan melalui peningkatan intensitas dialog dan komunikasi sosial lewat tatap muka langsung dengan masyarakat serta mengaktifkan forum silaturahmi Kamtibmas pada tingkat Polres dan Polsek.
12. Meningkatkan kerjasama dengan menggalang Toga dan Tomas atau tokoh formal lainnya dalam tangani permasalahan kamtibmas, serta mampu memberikan pelayanan yang tidak membebani masyarakat dan dilaksanakan secara professional dan transparan.
13. Mewujudkan dukungan positif dari berbagai pihak dengan sasaran giat meliputi pelaksanaan tugas secara profesional, objektif, tidak diskriminatif dan transparan, menghilangkan perbuatan dan tingkah laku yang dapat menurunkan serta merugikan citra Polri dan mampu menampilkan insan Bhayangkara yang berperilaku agamis.
14. Menegakkan Supremasi hukum dengan menempatkan hukum sebagai panglima, sehingga langkah yang dilakukan selalu mengedepankan

analisa yuridis, mengutamakan Independensi penyidik yang profesional, transparan dan akuntabel, objektif dan tidak diskriminasi dalam proses Gakkum serta mengintensifkan pelak gelar perkara dgn libatkan forum CJS untuk dukung proses percepatan penuntasan penanganan kasus tindak pidana.

15. Mengoptimalkan penerapan pelayanan prima melalui standar ISO 9001:2000, khususnya pada pelayanan SIM dan BPKB.

#### **4.3 Peran Satlantas dalam upaya meningkatkan pelayanan pembuatan dan pengujian calon pemilik SIM di Polres Bandung**

Dalam upaya meningkatkan pelayanan pembuatan dan pengujian calon pemilik SIM merupakan suatu tanggung jawab instansi Polri khususnya Satlantas. Disamping tugas Polri dalam melayani masyarakat, polri juga dituntut harus bisa membuat inovasi-inovasi yang diberikan dalam penyelenggaraan pelayanannya demi menciptakan pelayanan yang prima. Tugas ini meliputi anggota Satlantas khususnya unit pelayanan SIM yang terjun langsung ke penyelenggaraan pelayanan SIM yang dilaksanakan di Satuan penyelenggara administrasi SIM (SATPAS).

Peran unit pelayanan SIM adalah membantu masyarakat yang akan melakukan pengurusan SIM sesuai dengan prosedur yang ada. Dimana masyarakat diharuskan mengikuti beberapa rangkaian tes yang ada dan membayar biaya administrasi sesuai dengan ketentuan.

Dari hasil wawancara yang dilakukan dengan **Aipda Maman Darmansyah petugas pintu masuk Satpas Polres Bandung, (pada tanggal**

**5 Mei 2018) di Satpas Polres Bandung**, didapat informasi mengenai peran Satlantas dalam upaya meningkatkan pelayanan pembuatan dan pengujian calon pemilik SIM. Berikut pernyataannya :

“Peran Satlantas dalam pelayanan SIM yaitu dengan cara membantu masyarakat yang akan melakukan pengurusan SIM dengan cara memberikan pelayanan yang terbaik, baik itu buat baru maupun perpanjangan SIM bagi yang masa berlakunya telah habis. Contohnya jika ada masyarakat yang tidak mengerti harus apa dan bagaimana, disitu tugas kami untuk memberikan pengarahan dan menjelaskan apa yang harus dilakukan masyarakat selama proses pembuatan maupun keperluan lain yang bersangkutan dengan pelayanan SIM sesuai dengan mekanisme yang ada.”

Selanjutnya dari hasil wawancara yang dilakukan dengan **Bripka Yanwar petugas uji praktek Satpas Polres Bandung, (pada tanggal 29 Juni 2018) di Satpas Polres Bandung**. Didapat informasi yang sama, berikut pernyataannya :

“Peran Satlantas khususnya kami unit pelayanan SIM yaitu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sesuai dengan prinsip standar pelayanan SIM. Kami juga berperan dalam menyediakan informasi yang mudah diakses oleh masyarakat demi kemudahan dan kelancaran mulai dari proses pengajuan pendaftaran hingga proses penerbitan, kami memberikan transparansi mekanisme dan transparansi biaya.”

Dari pernyataan petugas Satpas Polres Bandung diatas menunjukkan kesamaan implemementasi peran dari Satlantas dalam pelayanan SIM. Hal tersebut sesuai dengan Standar Pelayanan yang tercantum dalam Pasal 22 Perkap No. 9 Tahun 2012 tentang Surat Izin Mengemudi yang isinya menyebutkan :

“(a) bersifat baku dan dapat dipahami secara mudah oleh petugas pelayanan penerbitan SIM, berupa ketentuan, persyaratan, pengujian, penerbitan, dan prinsip pelayanan publik pengajuan SIM, (b) mudah dipahami oleh peserta uji, (c) ada kejelasan tentang waktu pelayanan yang ditetapkan sejak saat pengajuan untuk mengikuti ujian sampai dengan

penerbitan SIM, (d) terperinci besaran biaya administrasi SIM yang ditetapkan dan diinformasikan dengan jelas kepada peserta uji, (e) ada transparansi pada setiap tahap prosedur penerbitan SIM mulai dari pendaftaran, pengujian, sampai dengan penerbitan SIM, (f) tersedia antara sarana dan prasarana pelayanan penerbitan SIM yang memadai, (g) tersedia fasilitas tempat pelayanan dan fasilitas pendukung yang aman dan nyaman bagi peserta uji, (h) kompetensi petugas pemberi pelayanan yang memadai berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang mendukung pelayanan yang prima, dan (i) tersedia layanan informasi, pendaftaran dan pengaduan masyarakat dengan memanfaatkan teknologi multimedia.”

Selanjutnya hal tersebut juga dipertegas oleh Bripka Yanwar (pada kesempatan yang sama), berikut pernyataannya :

“Unit pelayanan SIM berperan sesuai dengan tugas dan fungsinya, yang salah satunya yaitu terus berupaya meningkatkan pelayanan guna menciptakan pelayanan yang prima agar masyarakat yang menggunakan pelayanan di Satpas Polres Bandung merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.”

Pernyataan-pernyataan petugas Satpas Polres Bandung tersebut juga sesuai dengan Misi dari unit pelayanan SIM Satlantas Polres Bandung yang bertujuan memberikan jaminan akan kemudahan layanan penerbitan SIM kepada masyarakat untuk pelayanan prima agar mendapatkan layanan terbaik, akurat dan transparan, mengoptimalkan SDM yang professional dan penggunaan teknologi yang kompetitif demi tercapainya kepuasan masyarakat. Hal tersebut juga sejalan dengan komitmen pelayanan SIM Polres Bandung yang menyatakan memberikan kepastian waktu dalam proses penerbitan SIM, menjamin kepastian biaya, dan memberikan pelayanan prima dalam rangka mewujudkan kepuasan masyarakat. Berikut gambar dari komitmen pelayanan SIM di Satpas Polres Bandung.

**Gambar 4.2**  
**Komitmen Pelayanan SIM Polres Bandung**



*(Sumber : Satpas Polres Bandung 2018)*

Dari gambar diatas menunjukkan komitmen pelayanan SIM Polres Bandung yang isinya (1) memberikan kepastian waktu dalam proses pelayanan SIM untuk perpanjangan 30 menit, dan untuk buat baru 120 menit dan sudah termasuk perkiraan waktu lulus dalam ujian teori dan praktek, (2) menjamin kepastian biaya sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 50 Tahun 2010 tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak, (3) Proses penerbitan SIM secara transparansi dan akuntabel, (4) memberikan pelayanan prima dalam rangka mewujudkan kepuasan masyarakat.

#### **4.4 Kendala dan hambatan Satlantas Polres Bandung dalam meningkatkan pelayanan SIM**

Dalam penyelenggaraan pelayanan SIM di Satpas Polres Bandung masih ditemukan beberapa kendala atau hambatan. Hal ini berdasarkan hasil dari observasi dan wawancara yang dilakukan kemudian dikembangkan melalui bentuk tanya jawab dengan beberapa sumber informasi yang berkaitan dengan penyelenggaraan dalam pelayanan SIM di Satpas Polres Bandung. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan beberapa petugas Satpas Polres Bandung dan masyarakat pemohon SIM, dapat diketahui bahwa di Satpas Polres Bandung masih ditemukan beberapa kendala dan hambatan dalam penyelenggaraan pelayanan SIM, untuk membatasi persoalan tersebut, penulis membatasi dengan membahas 5 permasalahan yang ada.

##### **4.4.1 Sarana dan Prasarana**

Untuk sarana dan prasarana yang disediakan oleh Satpas Polres Bandung secara keseluruhan telah memenuhi standar sarana dan prasarana yang ada dalam Pasal 18 ayat (2) huruf a Perkap No. 9 Tahun 2012 tentang Surat Izin Mengemudi yang isinya menyebutkan : “(1) ruang identifikasi dan verifikasi, serta pendaftaran, (2) ruang pencerahan, (3) ruang penerbitan dan pengambilan, (4) ruang server dalam jaringan, (5) ruang arsip dan materil, (6) ruang tunggu, (7) ruang pelayanan informasi (costumer service), dan (8) ruang pembayaran administrasi.”. Dan dalam Pasal 18 ayat (2) huruf

b menyebutkan : “papan informasi mekanisme pengajuan SIM dan tempat proses pelayanan SIM.”

Namun dengan telah memenuhi standar pelayanan, dalam hal sarana dan prasarana yang ada di Satpas Polres Bandung masih ada hambatan yang dirasakan. Hal tersebut berdaraskan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan **Aipda Maman Darmansyah petugas pintu masuk Satpas Polres Bandung, (pada tanggal 5 Mei 2018) di Satpas Polres Bandung,** yang menyatakan bahwa :

“Untuk Satpas Polres Bandung tidak terdapat hambatan yang mengganggu kepada proses pelayanan SIM hanya saja antrian yang hampir setiap hari membludak yang dikarenakan tempat atau ruangan yang sempit dan setiap loket berjajar akhirnya sering terjadi tumpukan antrian, hal tersebut juga dikarenakan pemohon SIM buat baru dan perpanjangan SIM disatukan yang dikarenakan mengacu pada nomor antrian (khusus di registrasi data). Namun karena adanya inovasi dari Satpas Polres Bandung contohnya membangun sarana atau ruangan untuk ibu menyusui, ruangan khusus disabilitas (pemohon SIM D), ruangan tempat bermain anak untuk pemohon SIM yang membawa anak sambil menunggu jadi saya rasa kondisi sarana dan prasarana di Satpas Polres Bandung sudah cukup baik dan dapat menunjang berbagai kebutuhan masyarakat pemohon SIM.”

Hal tersebut juga dipertegas oleh pernyataan dari **Bripda Mochamad Rijal petugas loket foto Satpas Polres Bandung, yang penulis wawancarai (pada tanggal 29 Juni 2018) di Satpas Polres Bandung,** yang menyatakan sarana dan pra sarana di Satpas Polres Bandung tidak terdapat kendala dan hambatan, berikut pernyataannya :

“Baru-baru ini Satpas Polres Bandung telah merenovasi ruangan-ruangan yang ada sehingga lebih terawat, selain itu Satpas Polres Bandung juga telah membangun ruangan-ruangan khusus seperti ruangan untuk ibu menyusui, ruangan khusus disabilitas, ruangan untuk bermain anak. Jadi menurut saya untuk sarana dan prasarana yang ada di Satpas Polres Bandung tidak terdapat kendala dan hambatan. Hanya

saja setiap ruangan untuk pelaksanaan rangkaian tes disini (Satpas Polres Bandung) terlalu sempit sehingga sering terdapat antrian.”

Dari pernyataan-pernyataan petugas Satpas Polres Bandung tersebut dapat diperoleh suatu gambaran bahwa sarana dan pra sarana yang ada di Satpas Polres Bandung sudah cukup baik dan dapat menunjang berbagai kebutuhan masyarakat pemohon SIM karena adanya inovasi-inovasi yang telah dijalankan, hal tersebut juga menunjukkan bahwa di Satpas Polres Bandung tidak terdapat suatu kendala dan hambatan dalam hal sarana dan prasarana yang ada.

Sedangkan dari hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan **Bripka Yanwar petugas bagian uji praktek Satpas Polres Bandung, (pada tanggal 29 Juni 2018) di Satpas Polres Bandung**. Terdapat perbedaan informasi yang disampaikan, berikut pernyataannya :

“Kendala dan hambatan Satpas Polres Bandung yang ada di sarana dan prasarana uji praktek karena ukuran lapangan untuk pelaksanaan uji praktek kurang memadai atau tidak cukup untuk item-item yang harus di ujikan sehingga kami pihak Satpas Polres Bandung memangkas sebagian rangkaian tes yang seharusnya diujikan tersebut dikarenakan kekurangan lahan. Selain itu sarana untuk pelaksanaan uji praktek tersebut seringkali terkendala banjir jika turun hujan lebat yang disebabkan oleh lahan atau tempat uji praktek tersebut terlalu rendah dibanding gedung-gedung yang lain dan *drainase* yang kurang baik sehingga jika turun hujan yang lebat air tidak dapat meresap dengan baik dan terjadi genangan air di sekitar tempat uji praktek tersebut.”

Hal tersebut juga dipertegas oleh **Briptu Tio petugas bagian praktek Satpas Polres Bandung yang diwawancarai (pada tanggal 3 Agustus 2018) di Satpas Polres Bandung**, yang menyatakan :

“Hambatan yang terdapat pada lahan untuk uji praktik yang terlalu kecil dan sempit jadi tidak muat untuk melaksanakan keseluruhan rangkaian tes yang perlu diujikan kepada peserta uji praktek karena imbas dari sempitnya lahan untuk uji praktek itu akhirnya kami menyesuaikan dengan keadaan yang ada dengan mengurangi rangkaian tes dari yang seharusnya 5 tes yang harus kami ujikan disini kami hanya melaksanakan 4 tes, kalo untuk banjir sendiri memang sering terjadi kalo musim hujan apalagi kalo hujannya deras pasti di tempat uji praktik ini terdapat genangan air mungkin karena kurang resapan air.”

Dari pernyataan-pernyataan petugas uji praktek tersebut menunjukkan bahwa kendala dan hambatan dalam sarana dan prasarana yang ada di Satpas Polres Bandung terdapat pada lahan uji praktek yang kecil juga sempit dan jika turun hujan seringkali terjadi genangan air disekitar tempat uji praktek. Pernyataan-pernyataan petugas uji praktek diatas juga menunjukkan bahwa pihak Satpas Polres Bandung telah memangkas sebagian rangkaian uji praktek yang disebabkan oleh ukuran lapangan tempat uji praktek tersebut kurang memadai. Rangkaian tes yang dipangkas tersebut adalah uji reaksi rem menghindar untuk uji praktek I SIM C sedangkan dalam peraturannya tertulis semua rangkaian ujian yang ada dalam uji praktek wajib diikuti, seperti yang tertuang dalam Perkap No. 9 Tahun 2012 tentang Surat izin Mengemudi yang isinya dalam Pasal 60 ayat (1) menyebutkan : “setiap peserta uji wajib mengikuti 2 (dua) tingkatan ujian praktik yang terdiri atas ujian praktik I dan ujian praktik II.” Kemudian dalam Pasal 62 ayat (1) menyebutkan : “Materi ujian praktik I, untuk peserta uji sepeda motor meliputi uji pengereman/keseimbangan, uji slalom (zig-zag), uji membentuk angka delapan, uji reaksi rem menghindar, dan uji berbalik arah membentuk huruf U (*U-Turn*).” Jika ditinjau dari hal

tersebut diatas maka dalam pelaksanaannya, Satpas Polres Bandung hanya menyelenggarakan 4 rangkaian tes dari yang seharusnya 5 rangkaian tes yang dilaksanakan untuk uji praktek I SIM C.

Dari pernyataan-pernyataan petugas uji praktek Satpas Polres Bandung diatas menunjukkan bahwa telah terjadi penyimpangan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan SIM di Satpas Polres Bandung yang tidak sesuai dengan yang tertuang dalam Perkap, khususnya untuk uji praktik I SIM C karena pemangkasan beberapa rangkaian tes yang seharusnya diujikan yang diakibatkan oleh kekurangannya prasarana. Namun pada saat diklarifikasi tentang hal tersebut kepada Bripta Yanwar petugas uji praktek Satpas Polres Bandung, pada tanggal 29 Juni 2018 di Satpas Polres Bandung (pada kesempatan yang sama), ia menyatakan : “Rangkaian uji praktik I untuk SIM C tersebut memang tertuang dalam Perkap, namun hal tersebut bukanlah sebuah penyimpangan melainkan suatu kebijakan dari Polres Bandung karena keterbatasan lahan (prasarana).”

#### **4.4.2 Uji Simulator SIM C Belum Terealisasikan**

Uji Simulator merupakan tahapan dalam pengujian SIM yang harus dilewati pemohon SIM baru setelah melewati tes teori yang didahului dengan tes kesehatan. Simulator merupakan alat peraga yang mirip dengan perangkat permainan di *game center* dan sangat mirip dengan motor atau mobil aslinya serta didepannya dilengkapi dengan layar. Dalam pelaksanaannya uji Simulator telah diwajibkan untuk dilaksanakan bagi pemohon SIM baik buat baru maupun perpanjangan, namun di Satpas

Polres Bandung untuk uji Simulator roda dua belum dilaksanakan yang disebabkan oleh beberapa faktor, hal tersebut berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan **Bripka Yanwar petugas bagian uji praktek Satpas Polres Bandung, (pada tanggal 29 Juni 2018) di Satpas Polres Bandung**. Yang menyatakan :

“Hambatan ada di gedung tempat uji simulator yang kurang luas sehingga uji simulator SIM C belum dapat terealisasi. Tempat uji Simulator untuk kendaraan roda 2 dan roda 4 disatukan dalam satu ruangan yang ukurannya tidak memungkinkan untuk menyelenggarakan kedua tes dari masing-masing golongan SIM tersebut. Ditambah lagi ruang tunggu atau antrian pemohon SIM yang akan mengikuti uji Simulator juga berada didalam ruangan tes sehingga selalu berdesakan dan padat oleh penunggu yang akan melakukan uji Simulator sehingga untuk uji Simulator SIM C tidak memungkinkan untuk dilaksanakan.”

Dari pernyataan Bripka Yanwar diatas menunjukkan bahwa uji Simulator yang belum dilaksanakan karena tempat atau ruangan yang ukurannya tidak memungkinkan untuk menyelenggarakan kedua tes secara bersamaan. Hal tersebut berbeda dengan yang di sampaikan oleh **Aipda Maman Darmansyah petugas pintu masuk Satpas Polres Bandung, pada saat diwawancarai oleh penulis (pada tanggal 5 Mei 2018) di Satpas Polres Bandung**, yang menyatakan uji Simulator SIM C belum dapat dilaksanakan karena masih dalam tahap sosialisasi melalui media massa, berikut pernyataannya :

“petugas atau personil di Satpas Polres Bandung sudah cukup memadai dan pengujian golongan SIM C I dan SIM C II melalui Simulator yang belum dapat dilaksanakan dikarenakan masih dalam sosialisasi berupa informasi melalui media sosial, media cetak, dan media pemberitaan lainnya tentang adanya pembagian golongan SIM untuk jenis kapasitas silinder kendaraan bermotor yang digunakan. Namun untuk uji simulator roda 4 atau lebih tepatnya SIM A, SIM B I

Umum, SIM B II Umum dan SIM B II sudah dilaksanakan uji simulator.”

Dari pernyataan-pernyataan petugas Satpas Polres Bandung diatas menunjukkan bahwa hanya uji Simulator untuk golongan SIM C saja yang belum dapat dilaksanakan yang disebabkan oleh kurang luasnya ruangan untuk pelaksanaan uji Simulator dan uji Simulator masih dalam tahap sosialisasi karena ada penambahan jenis golongan SIM C untuk kapasitas silinder yang berbeda.

Untuk keberadaannya, alat untuk melaksanakan dari uji Simulator tersebut telah tersedia, baik alat untuk uji Simulator roda empat maupun uji Simulator roda dua. Namun hanya untuk uji Simulator roda dua saja yang belum dilaksanakan. Untuk mempertajam data dan membuktikan, penulis sempat diajak melihat-lihat ke ruangan tempat uji Simulator oleh salah satu petugas Satpas Polres Bandung dan ditemui memang benar alat untuk pelaksanaan uji Simulator tersebut telah ada yang keduanya disimpan bersebelahan, alat untuk uji Simulator roda dua terdapat dua buah berbentuk sepeda motor *type Honda Tiger Revolution* yang telah diubah bagian depannya dengan pemasangan layar lcd 21 *inch* dan untuk uji Simulator roda empat terdapat dua buah berbentuk mobil box tertutup *type Mitsubishi L300 Pick Up Box* namun hanya diambil bagian depannya saja dan bagian kaca depan dengan ditambah menggunakan layar besar. Berikut merupakan gambar dari pelaksanaan uji Simulator.

**Gambar 4.3**  
**Uji Simulator Roda Empat**



*(Sumber : Dokumentasi Pribadi 2018)*

Gambar diatas menunjukkan pelaksanaan uji Simulator untuk roda empat dimana peserta uji ditemani dan dipandu oleh salah satu petugas dalam melaksanakan uji Simulator tersebut dan hanya uji Simolator roda empat saja yang sudah dilaksanakan. Sedangkan untuk pelaksanaannya, uji Simulator sudah diwajibkan seperti yang tertuang dalam Perkap No. 9 Tahun 2012 tentang Surat Izin Mengemudi Pasal 58 ayat (1) yang menyebutkan bahwa : “setiap peserta uji wajib mengikuti ujian keterampilan mengemudi melalui Simulator, sebagaimana dimaksud dalam pasal 53 ayat (1) huruf b”. Namun pada saat diklarifikasi mengenai uji Simulator yang diwajibkan dalam perkap melalui wawancara kepada Briпка Yanwar petugas uji praktek Satpas Polres Bandung (pada kesempatan yang sama), menyatakan sebagai berikut :

“uji Simulator SIM C yang belum dapat terealisasikan selain karena ruangan yang sempit juga karena sumber daya atau jumlah personil yang tidak mencukupi untuk memberikan pelayanan dan wawasan pemohon SIM yang kurang atau sulit mengerti mengenai simulator yang dikarenakan kualitas pendidikan pemohon SIM sehingga disesuaikan dengan tingkat kemampuan pemohon SIM karena sudah menjadi kebijakan polisi harus bisa berempati dan juga menyesuaikan dengan kualitas pemahaman kemampuan masyarakat. Uji Simulator SIM C di Satpas Polres Bandung yang belum diselenggarakan tersebut merupakan suatu kebijakan dan tindakan diskresi Kepolisian.”

Hal tersebut juga dipertegas oleh Aipda Maman Darmansyah petugas pintu masuk Satpas Polres Bandung (pada kesempatan yang sama) yang menyatakan : “kebijakan tersebut berupa diskresi kepolisian karena harus bisa menyesuaikan dengan sarana dan prasarana yang ada demi kelancaran”.

Jika ditinjau dari pernyataan Briпка Yanwar diatas menunjukkan penyebab uji Simulator SIM C yang belum terealisasikan karena sumber daya personil atau petugas yang kurang mencukupi untuk melakukan pelayanan tersebut. Namun pada klarifikasi tersebut, Briпка Yanwar juga menyinggung faktor kualitas pendidikan dari masyarakat sehingga polisi harus bisa berempati dan menyesuaikan dengan kualitas pendidikan masyarakat atau disebut Diskresi Kepolisian. Pernyataan dari Briпка Yanwar tersebut menyalahkan kualitas pendidikan masyarakat sehingga harus berempati terhadap kemampuan masyarakat dan menyalahgunakan makna dari Diskresi Kepolisian itu sendiri.

Sedangkan Diskresi Kepolisian di Indonesia secara yuridis diatur pada pasal 18 Undang-Undang No. 2 Tahun 2002 yaitu “untuk kepentingan

umum, pejabat Kepolisian Negara Republik Indonesia dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya dapat bertindak menurut penilaiannya sendiri”. Hal tersebut mengandung maksud bahwa seorang anggota Polri yang melaksanakan tugasnya di tengah-tengah masyarakat seorang diri, harus mampu mengambil keputusan berdasarkan penilaiannya sendiri apabila terjadi gangguan terhadap ketertiban dan keamanan umum atau bila timbul bahaya bagi ketertiban dan keamanan umum bukan dalam hal menyalahkan kualitas pendidikan masyarakat dan kurangnya pemahaman masyarakat.

#### **4.4.3 Masih adanya praktik percaloan**

Dalam penyelenggaraan pelayanan SIM terdapat suatu hambatan yang merugikan masyarakat dan dapat mencoreng nama baik Kepolisian dimata masyarakat, hal tersebut merupakan praktik calo yang masih menjamur. Dalam pelayanan SIM yang diselenggarakan di Satpas Polres Bandung juga masih terdapat praktik calo yang dilakukan oleh oknum petugas maupun pihak dari luar. Hal tersebut berdasarkan keterangan dari **Rifqi Dwianto (22 Tahun) warga Jalan Patal Banjaran** yang merupakan salah satu masyarakat yang akan memperpanjang SIM C yang penulis wawancarai (pada tanggal 5 Mei 2018) di Satpas Polres Bandung, yang menyatakan bahwa :

“saya awalnya hanya berniat menanyakan loket mana yang pertama harus didatangi kepada salah satu petugas Satpas berseragam warna biru, namun petugas tersebut langsung meminta berkas pendaftaran dan mengajak saya untuk masuk ke setiap loket untuk melengkapi persyaratan dan melakukan sidik jari tanpa mengikuti antrian. Pada setiap loket yang saya datangi, saya diminta langsung membayar uang

administrasi sesuai ketentuan, namun pada loket terakhir sebelum masuk ruang tunggu pemotretan saya dimintai uang sejumlah Rp. 150.000,- mungkin sebagai imbalan untuk petugas tersebut saya juga kurang paham. jumlah uang total yang saya keluarkan mencapai Rp. 250.000,- tapi ada untungnya karena saya tidak harus antri lama hanya membutuhkan beberapa menit saja sampai masuk ke proses foto tinggal tunggu jadi.”

Hal tersebut bersimpangan dengan keterangan dari Aipda Maman Darmansyah yang sebelumnya mengatakan bahwa Satpas Polres Bandung telah menggunakan *Fingercard* yang hanya berlaku untuk masyarakat yang akan melakukan pengurusan SIM, sebelum masuk ke Satpas Polres Bandung, pemohon SIM diminta menyerahkan KTP untuk ditukarkan dengan *Fingercard* dan hanya yang berkepentingan dalam pengurusan SIM yang diperbolehkan masuk dan diberi *Fingercard* tersebut sehingga tidak ada ruang bagi para calo untuk masuk dan menjanjikan pengurusan SIM instan kepada para pemohon SIM. Berikut hasil wawancara yang dilakukan penulis bersama **Aipda Maman Darmansyah petugas pintu masuk Satpas Polres Bandung (pada tanggal 20 Juni 2018) di Satpas Polres Bandung**. Didapat informasi bahwa :

“Di Polres Bandung telah mempunyai inovasi tersendiri yaitu dengan pengadaan *Fingercard* bagi setiap pengunjung yang berkepentingan dengan pengurusan SIM, jadi hanya yang mempunyai kepentingan saja yang bisa masuk dan diberi *Fingercard* tersebut karena sebelum mendapatkan *Fingercard* pengunjung tersebut harus memberikan identitas diri (KTP) terlebih dahulu untuk di cek oleh petugas. Jadi tidak ada ruang bagi para pelaku calo untuk bisa berkeliaran di dalam lingkungan Satpas Polres Bandung karena penjagaan di pintu masuknya saja sudah ketat.”

Inovasi berupa *Fingercard* yang diberikan Satpas Polres Bandung terbilang sangat baik dan inovatif, namun sayangnya pada saat digunakan

keluar masuk oleh masyarakat dengan menggunakan *Fingercard* tersebut, alat *scan* yang terdapat dipinggir pintu sering sekali macet atau dengan kata lain terjadi disfungsi yang menyebabkan pintu yang menggunakan *Fingercard* tersebut tidak mau terbuka, dan jika terjadi disfungsi tersebut akhirnya harus meminta tolong kepada pemohon SIM yang lain yang telah berada di dalam ruangan untuk membukakan pintu tersebut dari dalam dengan cara manual (mencongkel salah satu bagian dari alat *Fingercard* tersebut).

**Gambar 4.4**  
***Fingercard* Pemohon SIM Satpas Polres Bandung**



(Sumber : Dokumentasi Pribadi 2018)

Gambar diatas menunjukkan *Fingercard* yang dipegang oleh setiap pemohon SIM dan alat *scan* yang tersedia disetiap pintu, setiap akan masuk ataupun keluar dari ruangan pemohon SIM harus menempelkan bagian *barcode* yang ada pada bagian belakang *Fingercard* tersebut

dengan alat *scan* yang tersedia. Tetapi tidak jarang ditemui masyarakat yang kesulitan atau bahkan tidak mengerti fungsi dan cara penggunaan dari alat tersebut.

Ungkapan dari Aipda Maman Darmansyah tersebut juga dipertegas oleh **Bripka Yanwar petugas bagian uji praktek Satpas Polres Bandung (pada tanggal 29 Juni 2018)**. Berikut pernyataannya :

“Setiap pintu dilengkapi dengan *Fingercard (one gate system)* atau satu pintu masuk dan satu pintu keluar, sehingga hanya yang berkepentingan yang boleh masuk dan dilengkapi dengan penjagaan yang ketat oleh petugas bagian depan dengan cara menukar KTP dengan *Fingercard* tersebut, pemasangan *banner* penolakan calo, KKN dan perantara atau disebut (zona integritas), dan yang terakhir memasang besaran biaya yang diperlukan dan mekanisme pembuatan SIM agar masyarakat dapat melihat transparansi biaya dan proses pembuatan SIM.”

Dari pernyataan-pernyataan petugas Satpas Polres Bandung tersebut menunjukkan bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan SIM di Satpas Polres Bandung telah terbebas dari praktik percaloan karena telah menggunakan *one gate system*, pihak Satpas Polres Bandung juga telah melakukan pemasangan banner penolakan KKN dan perantara, kemudian memasang mekanisme pembuatan SIM dan besaran biaya yang dikeluarkan sehingga menunjukkan transparansi mulai dari mekanisme hingga biaya yang dibutuhkan selama proses pembuatan SIM.

Namun untuk hal perantara SIM tersebut tidak menutup kemungkinan yang menjadi perantara atau calo dalam pembuatan SIM itu sendiri bukan dari pelaku praktik calo luar saja karena dari pernyataan tersebut dapat diketahui yang dihindari dari pelaku calo tersebut hanya dari pihak luar

saja. Hal tersebut belum bisa dikatakan efektif untuk menghindari adanya pelaku calo karena bisa jadi justru berasal dari anggota Satpas Polres Bandung karena tangan-tangan nakal tersebut bisa berasal dari mana saja bahkan pihak internal juga karena tidak menutup kemungkinan juga bagi para petugas atau pihak internal melakukan hal tersebut. berikut merupakan salah satu gambar dari *banner* penerapan zona integritas yang ada di Satpas Polres Bandung.

**Gambar 4.5**  
***Banner Zona Integritas di Pintu Masuk Satpas Polres Bandung***



(Sumber : Satpas Polres Bandung 2018)

Gambar diatas menunjukkan bentuk sosialisasi Satpas Polres Bandung tentang penerapan zona integritas dan sosialisasi lingkungan bebas pungli dan anti kkn yang berbentuk pemasangan banner di setiap ruangan yang ada di Satpas Polres Bandung.

Untuk mengklarifikasi hal tersebut, penulis mencoba membuktikannya dengan meminta bantuan kepada teman penulis yang bernama **Kurniawan (33 tahun) warga Kopo Sayati** yang kebetulan masa berlaku SIM A dan

SIM C nya segera habis (pada tanggal 11 Juli 2018) dan akan melakukan perpanjangan SIM di Satpas Polres Bandung. Penulis menawarkan Kurniawan untuk menggunakan jasa calo dalam perpanjangan SIM nya untuk kepentingan data yang diperlukan penulis berkenaan dengan masalah pelayanan SIM khususnya praktik calo yang masih terjadi di Satpas Polres Bandung. Karena kesibukan Kurniawan untuk bekerja dan tidak diberi cuti oleh perusahaan tempatnya bekerja sehingga tidak mempunyai waktu untuk mengurus perpanjangan SIM, akhirnya Kurniawan bersedia untuk membantu, setelah itu penulis memberikan nomor telepon salah satu petugas Satpas Polres Bandung yang merupakan salah satu sumber informasi selama penulis melakukan penelitian di Satpas Polres Bandung kepada Kurniawan untuk dihubungi melalui telepon dan menanyakan perihal keperluannya untuk memperpanjang SIM secara instan atau istilahnya (nembak SIM).

Pada tanggal 6 Juli 2018 Kurniawan dengan ditemani penulis (sambil mendengarkan untuk membuktikan) di kediaman Kurniawan di Kopo Sayati menelepon petugas Satpas Polres Bandung tersebut. Setelah Kurniawan menjelaskan maksud dan tujuannya dan berkomunikasi beberapa menit akhirnya petugas Satpas Polres Bandung tersebut mengarahkan Kurniawan untuk mendatangnya di Satpas Polres Bandung pada tanggal 11 Juli 2018 karena menurut keterangannya, perpanjangan SIM di Satpas Polres Bandung hanya dilayani pada saat tepat masa berlaku SIM tersebut habis.

Dari percakapan yang dilakukan Kurniawan dengan salah satu oknum petugas Satpas Polres Bandung melalui telepon tersebut dapat diketahui biaya yang harus dikeluarkan Kurniawan untuk perpanjangan SIM A dan SIM C nya yaitu Rp. 400.000. sedangkan dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 60 Tahun 2016 tentang Pendapatan Negara Bukan Pajak (PNBP) di lingkungan Polri, tercantum besaran biaya untuk perpanjangan SIM A berkisar Rp. 80.000, SIM C Rp. 75.000 dan biaya Penerbitan Surat Keterangan Uji Keterampilan Pengemudi (SKUKP) Rp. 50.000 untuk setiap golongan SIM, jika dijumlahkan perpanjangan SIM A dan SIM C sesuai Peraturan Pemerintah Republik Indonesia (PPRI) No. 60 Tahun 2016 tentang Pendapatan Negara Bukan Pajak (PNBP) di lingkungan Polri tersebut hanya berkisar Rp. 255.000. hal tersebut berbanding jauh dengan perpanjangan SIM A dan SIM C yang dilakukan Kurniawan melalui oknum petugas tersebut yang berjumlah hampir dua kali lipat dari biaya resmi yang tertuang dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia (PPRI) No. 60 Tahun 2016 tentang Pendapatan Negara Bukan Pajak (PNBP) di lingkungan Polri. Hal tersebut menunjukkan masih adanya penyimpangan yang dilakukan oleh oknum petugas Satpas Polres Bandung sendiri yang mengambil keuntungan pribadi dengan memungut biaya yang tidak sesuai dengan peraturan yang telah ditentukan dengan cara melakukan praktik percaloan dan memberikan kemudahan kepada setiap masyarakat yang akan melakukan pembuatan maupun perpanjangan SIM di Satpas Polres Bandung.

Dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia (PPRI) No. 60 Tahun 2016 tentang Pendapatan Negara Bukan Pajak (PNBP) di lingkungan Polri menyebutkan besaran biaya penerbitan SIM yang seharusnya dikeluarkan dan merupakan besaran biaya resmi yang telah ditetapkan oleh Pemerintah yang harus di terapkan dan diselenggarakan di Lingkungan Polri khususnya dalam hal pelayanan SIM, besaran biaya tersebut juga telah dipampang disetiap ruangan yang ada di Satpas Polres Bandung agar masyarakat dapat melihat dan mengetahui biaya yang sebenarnya harus masyarakat keluarkan jika membuat atau memperpanjang SIM dengan mengikuti peraturan dan tata cara yang telah ditetapkan tanpa melalui jasa calo. Berikut tabel dari besaran biaya yang seharusnya diterapkan oleh Polri dalam bidang pelayanan SIM :

**Tabel 4.2**  
**Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 60 Tahun 2016**  
**tentang Pendapatan Negara Bukan Pajak di lingkungan Polri**

JENIS PNBP	TARIF	
	BARU	PERPANJANGAN
PENGUJIAN UNTUK PENERBITAN SURAT IZIN MENGENAI (SIM)		
1. SIM A	Rp. 120.000,-	Rp. 80.000,-
2. SIM B I	Rp. 120.000,-	Rp. 80.000,-
3. SIM B II	Rp. 120.000,-	Rp. 80.000,-
4. SIM C	Rp. 100.000,-	Rp. 75.000,-
5. SIM C I	Rp. 100.000,-	Rp. 75.000,-

6. SIM C II	Rp. 100.000,-	Rp. 75.000,-
7. SIM D	Rp. 50.000,-	Rp. 30.000,-
8. SIM D I	Rp. 50.000,-	Rp. 30.000,-
9. PENERBITAN SIM INTERNASIONAL	Rp. 250.000,-	Rp. 225.000,-
PENERBITAN SURAT KETERANGAN UJI KETERAMPILAN PENGEMUDI (SKUKP)	Rp. 50.000,-	Rp. 50.000,-

(Sumber : Satpas Polres Bandung 2018)

Tabel diatas menunjukkan besaran biaya yang seharusnya dikeluarkan oleh pemohon SIM baru ataupun pemohon perpanjangan SIM sesuai dengan golongan SIM yang diajukan oleh masyarakat ditambah dengan biaya Penerbitan Surat Keterangan Uji Keterampilan Pengemudi (SKUKP).

Tidak cukup sampai disitu, pada saat di lahan parkir seberang Polres Bandung, pada saat observasi dan mengamati, petugas parkir berseragam *orange* dan berpakaian preman pun seringkali menawarkan jasa calo untuk pembuatan SIM kepada setiap masyarakat yang datang untuk memarkirkan kendaraannya. Untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan, penulis mendatangi salah satu dari petugas parkir tersebut. Dari hasil wawancara yang dilakukan dengan **Amang Nia (47 Tahun) tukang parkir yang diwawancarai (pada tanggal 10 Juli 2018) di lahan parkir Satpas Polres Bandung**, dengan menanyakan biaya pembuatan SIM baru melalui jasa dari petugas parkir tersebut, kemudian petugas parkir tersebut memberikan besaran biaya yang diperlukan dan menjanjikan waktu

pembuatan SIM tersebut tidak lebih dari 30 menit dan akan diarahkan kepada salah satu petugas Satpas Polres Bandung. berikut pernyataannya :

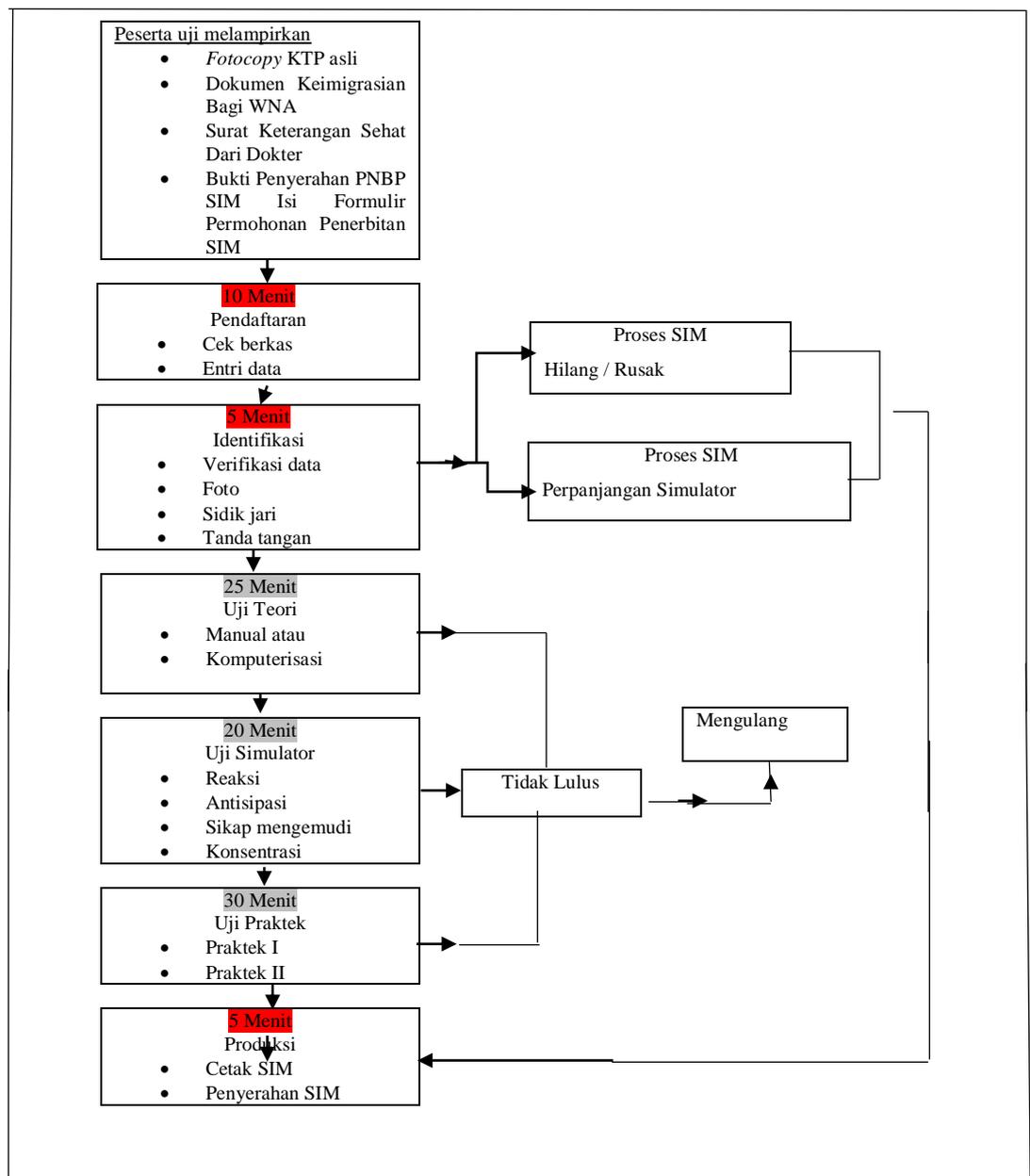
“buat sekarang penjagaannya lagi ketat tapi tetap kita masih bisa bantu untuk membuat SIM hanya saja biaya yang harus dikeluarkan lebih besar dari biasanya karena kita juga harus izin sama pengawas dan memberi sedikit imbalan sama mereka, intinya biar aman sama-sama saling menguntungkanlah, kalo masalah biayanya sendiri untuk membuat SIM C Rp. 650.000 dan untuk SIM A Rp. 500.000, kalo bikin lewat sama saya dijamin cepet cuma 30 menit langsung jadi tidak perlu mengantri lama-lama nanti saya arahin sisanya biar sama temen saya yang didalem yang ngurus.”

Dari hasil klarifikasi yang dilakukan diatas, menunjukkan bahwa di Satpas Polres Bandung masih terdapat tangan-tangan nakal yang justru berasal dari petugas Satpas Polres Bandung sendiri dan juga dari pihak luar Satpas Polres Bandung. Dengan adanya zona integritas yang diterapkan dan pemasangan *banner* penolakan pungli pun seperti tidak berpengaruh jika ditinjau dari hal tersebut. Selain itu, perbuatan para calo tersebut juga tidak melalui mekanisme penerbitan SIM yang seharusnya dipenuhi oleh pemohon SIM secara resmi sebelum dinyatakan lolos dan berhak menerima SIM sesuai dengan golongan SIM yang diajukannya.

Mekanisme pembuatan SIM juga telah ditetapkan dalam Perkap No. 9 Tahun 2012 tentang Surat Izin Mengemudi (SIM), yang isinya telah menetapkan berbagai rangkaian tes yang harus dilaksanakan baik oleh penyelenggara pelayanan maupun oleh masyarakat pemohon SIM itu sendiri sebelum pemohon SIM itu dinyatakan lolos dan berhak memiliki SIM, hal tersebut diatas juga menunjukkan para pelaku calo ataupun masyarakat pengguna jasa calo telah melanggar peraturan seperti yang

telah ditetapkan dalam peraturan tersebut karena telah melakukan proses tanpa melalui mekanisme yang telah ditetapkan dan memangkas rangkaian uji yang seharusnya juga dilaksanakan. Berikut Diagram dari mekanisme Pembuatan SIM sesuai Perkap No. 9 Tahun 2012 tentang Surat Izin Mengemudi.

**Diagram 4.1**  
**Mekanisme Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM)**



Pengarsipan Penyerahan berkas ke min arsdok
--

(Sumber : Satpas Polres Bandung 2018)

Dari Diagram diatas menunjukkan perbuatan yang dilakukan para oknum petugas dan masyarakat pengguna jasa calo tersebut sudah melanggar ketentuan yang telah ditetapkan dalam ketentuan mekanisme pembuatan SIM karena proses pembuatan maupun perpanjangan SIM tersebut tidak melalui serangkaian tes yang harus diujikan kepada setiap pemohon SIM, dengan kata lain memangkas rangkaian mekanisme resmi seperti yang terpampang di gedung bahkan setiap ruangan yang ada di Satpas Polres Bandung tentang mekanisme penerbitan SIM yang seharusnya dilaksanakan oleh pihak Satpas Polres Bandung maupun oleh masyarakat yang akan melakukan pembuatan ataupun perpanjangan SIM.

Pembuatan ataupun perpanjangan SIM yang dilakukan masyarakat melalui jasa calo hanya melalui tahap pendaftaran dan identifikasi kemudian masyarakat hanya tinggal menunggu penerbitan SIM, sedangkan untuk rangkaian uji teori, uji simulator, dan uji praktik yang seharusnya juga dilaksanakan dilewati begitu saja tanpa mengikuti ujian tersebut.

#### **4.4.4 Perpanjangan SIM yang hanya bisa dilakukan tepat pada hari saat masa berlaku SIM tersebut habis**

Berdasarkan informasi yang didapat dari hasil wawancara dan observasi didapat juga keterangan yang menyebutkan perpanjangan SIM di Satpas Polres Bandung hanya dapat dilayani pada saat tepat masa berlaku

SIM tersebut habis, hal itu berdasarkan informasi dari beberapa petugas Satpas Polres Bandung dan masyarakat pemohon SIM.

Dari informasi yang didapat dari hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan **Rifqi Dwianto (22 Tahun) warga Jalan Patal Banjaran** yang merupakan salah satu masyarakat yang sedang melakukan perpanjangan SIM C di Satpas Polres Bandung (pada tanggal 5 Mei 2018).

Rifqi menyatakan :

“Keberadaan saya di Satpas Polres Bandung pada tanggal 5 Mei 2018 merupakan kedatangan saya yang kedua kalinya kesini. Sebelumnya saya telah datang 3 hari yang lalu ke Satpas Polres Bandung untuk memperpanjang SIM C milik saya yg masa berlakunya habis tepat hari ini (pada tanggal 5 Mei 2018), namun setelah tiba di pintu depan ditanya maksud kedatangan saya oleh seorang petugas yang berjaga, apakah akan membuat baru atau memperpanjang, dan saya menjawab akan memperpanjang SIM C, namun setelah memeriksa SIM saya petugas tersebut mengatakan bahwa perpanjangan SIM hanya dilayani pada hari saat tepat masa berlaku dari SIM tersebut habis karena alasan antrian yang penuh dan petugas tersebut menyuruh saya untuk kembali lagi 3 hari kemudian yaitu sekarang.”

Pernyataan masyarakat diatas menunjukkan perpanjangan SIM di Satpas Polres Bandung hanya dapat dilayani pada saat tepat masa berlaku SIM tersebut habis. Hal tersebut senada dengan pernyataan **Bripka Yanwar petugas uji praktek Satpas Polres Bandung (pada tanggal 29 Juni 2018) di Satpas Polres Bandung**, yang menyatakan :

“Apa yang dibicarakan pemohon SIM tersebut memang benar adanya, perpanjangan SIM khusus di Satpas Polres Bandung dilakukan tepat pada hari saat masa berlaku SIM tersebut habis karena ruangan yang kurang memadai (gedung yang sempit) sehingga sering menimbulkan antrian yang panjang. Hal itu karena pemohon perpanjangan SIM disatukan dengan pemohon SIM baru karena mengacu pada nomor antrian (khusus di registrasi data).”

Selanjutnya hal tersebut juga dipertegas oleh **Aipda Maman Darmansyah petugas pintu masuk Satpas Polres Bandung (pada tanggal 20 Juni 2018) di Satpas Polres Bandung**, yang menyatakan :

“Memang benar perpanjangan SIM khusus di Satpas Polres Bandung hanya bisa dilakukan pada saat hari H masa berlaku SIM tersebut habis karena ruang yang kurang memadai (gedung yang sempit) sehingga sering menimbulkan antrian yang panjang karena disatukan dengan pemohon SIM buat baru karena mengacu pada nomor antrian (khusus di registrasi data). Sehingga kepolisian membuat inovasi berupa pelayanan sim online agar pemohon SIM bisa mendaftar dan mendapat nomor antrian secara online sehingga dapat mengurai antrian di bagian registrasi data.”

Dari pernyataan-pernyataan diatas, menunjukkan adanya penyimpangan yang terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan SIM di Satpas Polres Bandung. Khususnya untuk pelayanan perpanjangan SIM yang hanya bisa dilakukan pada saat tepat masa berlaku SIM tersebut habis. Penyimpangan tersebut karena penyelenggaraan pelayanan SIM dalam perpanjangan ini tidak sesuai dengan yang tertuang dengan Perkap No. 9 Tahun 2012 tentang Surat Izin Mengemudi.

Dalam Perkap No. 9 Tahun 2012 tentang Surat Izin Mengemudi tertuang peraturan tentang perpanjangan SIM, namun disitu tidak ada yang menyebutkan bahwa perpanjangan SIM hanya bisa dilakukan pada saat tepat masa berlaku SIM tersebut habis, melainkan perpanjangan SIM dilakukan sebelum masa berlakunya berakhir. Berikut bunyi dari Pasal 28 ayat (1) Perkap No. 9 Tahun 2012 tentang Surat Izin Mengemudi yang mengatur perpanjangan SIM yang menyebutkan : “Perpanjangan SIM dilakukan sebelum masa berlakunya berakhir.”

Pada saat diklarifikasi mengenai masalah tersebut kepada Aipda Maman Darmansyah petugas pintu masuk satpas Polres Bandung (pada kesempatan yang sama). Ia menyatakan :

“Keputusan kami pihak Satpas Polres Bandung membuat kebijakan tersebut tidak lain demi kelancaran proses pelayanan, karena yang sudah saya jelaskan tadi bahwa di Satpas Polres Bandung mengacu pada entri data sehingga pemohon SIM baru dan perpanjangan disatukan khusus di registrasi data. Hal tersebut kami lakukan agar tidak terjadi penumpukan antrian hingga membludak seperti yang sudah-sudah.”

Dari pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa perpanjangan SIM yang hanya dilayani pada saat tepat masa berlaku SIM tersebut habis di sebabkan oleh antrian yang sering membludak dan membuat pihak Satpas Polres Bandung kewalahan. Namun kebijakan dari Satpas Polres Bandung tersebut tentunya bukan hal yang efisien mengingat kebutuhan masyarakat yang cukup banyak jika dibandingkan harus pulang pergi untuk memperpanjang SIM karena tidak tahu akhirnya harus kembali dikemudian hari bertepatan dengan masa berlaku SIM nya habis.

#### **4.4.5 Petugas pelayanan tidak ramah**

Kendala dan hambatan yang terakhir ada di permasalahan petugas Satpas yang melayani dengan tidak ramah, hal tersebut berdasarkan hasil dari observasi dan wawancara yang dilakukan dengan beberapa masyarakat pengguna layanan di Satpas Polres Bandung kemudian dilakukan klarifikasi dengan petugas Satpas Polres Bandung untuk kepastian informasi tersebut.

Dari hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan **Mochamad Gumilar (19 Tahun) warga Jalan Manggahang Baleendah**, yang merupakan salah satu masyarakat yang sedang mengantri dalam pembuatan SIM C di Satpas Polres Bandung (pada tanggal 29 Juni 2018), pada saat ditanyai mengenai keramah-tamahan petugas pelayanan, Gumilar menyatakan bahwa petugas pelayanan SIM di Satpas Polres Bandung kurang menyenangkan karena petugas-petugas pelayanan tidak ramah. (Yang dimaksud Gumilar disini petugas pendaftaran). Berikut pernyataannya :

“Petugas disini (Satpas Polres Bandung) tidak ramah-ramah, waktu saya menanyakan pengisian formulir saja hanya disuruh melihat contohnya ke selembur kertas yang di pasang di kaca loket dengan nada tinggi dan memasang wajah judes, bukannya senyum atau gimana malah seperti itu, padahal saya nanya baik-baik dengan bahasa yang sopan.”

Selanjutnya dari hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan **Neng Siti Rahma (21 Tahun) warga Jalan Manglid Kopo**, yang merupakan salah satu masyarakat yang sedang membuat SIM C di Satpas Polres Bandung (pada tanggal 29 Juni 2018), juga didapat informasi yang sama namun dengan petugas yang dimaksud berbeda (dalam hal ini petugas sidik jari). Berikut pernyataannya :

“Saya merasa pelayanan yang diberikan petugas Satpas Polres Bandung kurang memuaskan, masa waktu saya dan yang lain mengantri untuk sidik jari sudah beberapa menit lumayan lama tiba-tiba datang seorang laki-laki yang baru datang dengan diantar petugas Satpas berseragam biru sambil membawa berkas malah langsung nyelonong masuk dan langsung diproses tanpa antri sedangkan saya dan yang lain sudah antri lama belum juga dapat giliran.”

Dari informasi yang didapat dari hasil wawancara dengan masyarakat tersebut, menunjukkan pelayanan yang diberikan petugas Satpas masih kurang memuaskan menurut pandangan beberapa masyarakat yang menggunakan pelayanan di Satpas Polres Bandung karena petugas yang memberikan pelayanan tidak mencerminkan keramahan kepada masyarakat. Hal tersebut tentunya dapat mencoreng citra atau nama baik dari Satpas Polres Bandung itu sendiri karena kurang ramahnya petugas dan penyalahgunaan kewenangannya untuk menerobos antrian seperti yang dilakukan petugas tersebut.

Terlepas dari hal diatas penulis mencoba mengklarifikasi permasalahan tersebut kepada petugas Satpas Polres Bandung. Dari hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan **Bripka Yanwar petugas uji praktek Satpas Polres Bandung (pada tanggal 29 Juni 2018) di Satpas Polres Bandung**, didapat informasi yang menyangkal pernyataan dari masyarakat pemohon SIM tersebut. Berikut pernyataannya :

“Sebelum ditempatkan di Satpas Polres Bandung, semua petugas telah mengikuti pendidikan kejuruan minimal sesuai dengan jabatannya dahulu, dan sebelum bertugas di Satpas Polres Bandung semuanya juga diharuskan memahami standar pelayanan kami yang ada di Satpas Polres Bandung dalam melayani masyarakat. Jika hal tersebut masih terjadi maka masyarakat tinggal mengadakan hal tersebut kepada kontak *call center* kami yang terpasang di setiap ruangan untuk menyampaikan pengaduannya agar segera bisa kami proses.”

Dari pernyataan petugas Satpas Polres Bandung tersebut menunjukkan bahwa petugas Satpas Polres Bandung telah mengikuti pendidikan kejuruan minimal sesuai jabatannya terlebih dahulu sebelum ditempatkan di Satpas Polres Bandung sehingga petugas-petugas tersebut telah dibekali

ilmu yang mumpuni karena telah mengikuti pendidikan kejuruan tersebut. Kemudian Bripka Yanwar juga memberi himbauan kepada masyarakat untuk melakukan pengaduan ke loket pengaduan yang terletak disebelah loket pendaftaran jika masyarakat merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan.

Pernyataan tersebut juga dipertegas oleh **Aipda Maman Darmasnyah petugas pintu masuk Satpas Polres Bandung yang diwawancarai (pada tanggal 20 Juni 2018) di Satpas Polres Bandung**, yang menyatakan :

“Kemampuan dari setiap staf dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan kriteria penempatan masing-masing tugas yang diberikan karena sebelum mulai ditempatkan disini mereka mengikuti pendidikan khusus terlebih dahulu, pelatihan yang sesuai dengan penempatan atau jabatannya.”

Pernyataan-pernyataan dari petugas Satpas Polres Bandung tersebut juga sesuai dengan yang tercantum dalam Lampiran Keputusan Kepala Korlantas Polri Nomor : KEP/70/XII/2013 tentang Standar Kompetensi Penguji Surat Izin Mengemudi (SIM) yaitu : “Salah satu persyaratan Satuan Penyelenggaran Administrasi SIM (SATPAS) adalah harus mempunyai sumber daya manusia yang memenuhi persyaratan dan memiliki standar kompetensi sebagai Penguji SIM. Oleh karena itu, perlu disusun standar kompetensi bagi Penguji SIM yang berlaku diseluruh Satuan Polri Kewilayahan. Standar kompetensi ini akan dijadikan pedoman dalam penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan Petugas

Penguji SIM sekaligus untuk dijadikan acuan LSP Lemdikpol dalam rangka sertifikasi kompetensi”.

#### **4.5 Upaya Satlantas dalam mengatasi hambatan-hambatan dalam pelayanan SIM di Polres Bandung**

Dari pembahasan kendala dan hambatan dalam pelayanan SIM di Satpas Polres Bandung diatas penulis juga mendapatkan informasi-informasi yang berkaitan dengan upaya yang dilakukan Satpas Polres Bandung dalam mengatasi hambatan-hambatan yang ada. Informasi tersebut didapat dari hasil wawancara yang dilakukan dengan beberapa petugas Satpas Polres Bandung.

##### **4.5.1 Sarana dan prasarana**

Dari hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan **Bripka Yanwar petugas bagian uji praktek Satpas Polres Bandung, (pada tanggal 29 Juni 2018)**. Didapat informasi, bahwa :

“Sarana dan prasarana sudah diperbarui dan sudah mendapatkan penambahan lahan (diperluas), khususnya lahan parkir khusus untuk Satpas Polres Bandung yang ditempatkan di belakang Polres Bandung sehingga terpisah dengan masyarakat diluar yang berkepentingan dengan pengurusan SIM. Penambahan lahan tersebut tentunya bukan hanya untuk lahan parkir saja, melainkan akan dibangun untuk penambahan rangan khusus untuk Satpas Polres Bandung.”

Selanjutnya pada kesempatan yang sama, Bripka Yanwar juga menambahkan penjelasannya sebagai berikut :

“Upaya Satlantas dalam mengatasi hambatan dari sarana dan prasarana yang ada dalam pelayanan SIM di Satpas Polres Bandung yaitu dengan cara meningkatkan standar pelayanan sesuai ISO 9001 : 2008 yang telah sukses kami lakukan, memelihara kendaraan bermotor untuk praktek secara reguler dan berkala agar saat digunakan oleh peserta uji praktek kendaraan bermotor tersebut nyaman saat digunakan, menambah unit kendaraan, dan

sarana dan prasarana yang diperbanyak agar tidak terjadi penumpukan antrian pada saat proses awal hingga akhir pelaksanaan pengujian SIM.”

Dalam hal sarana dan prasarana yang dimaksud tersebut adalah melengkapi fasilitas bagi para pembuat SIM seperti menambah luas bangunan tempat pengujian SIM, mempercepat proses pembuatan SIM sehingga lebih efektif, memasang *Air Conditioner* (AC) di setiap ruangan, penambahan ruang tunggu (ruang main anak, ruang ibu menyusui, ruang disabilitas dan penyediaan kursi roda), dan Menyediakan pojok baca. Upaya yang dilakukan tersebut juga tentunya bertujuan agar masyarakat yang melakukan pengurusan SIM di Satpas Polres Bandung merasa nyaman selama proses pengurusan.

Pernyataan dari Briпка Yanwar diatas juga dipertegas oleh **Aipda Maman Darmansyah petugas pintu masuk Satpas Polres Bandung, (pada tanggal 20 Juni 2018) di Satpas Polres Bandung**, yang menyatakan telah adanya upaya yang dilakukan Satpas Polres Bandung dalam mengatasi hambatan tersebut, berikut pernyataannya :

“Upaya yang dilakukan Satpas Polres Bandung dalam mengatasi hambatan di sarana dan prasarana yaitu dengan cara membuat inovasi-inovasi baru, seperti contohnya membangun sarana atau ruangan untuk ibu menyusui, ruang disabilitas (untuk pemohon SIM D), tempat bermain anak yang ditujukan untuk pemohon SIM yang membawa anaknya sambil menunggu memproses SIM.”

Dari pernyataan-pernyataan petugas Satpas Polres Bandung tersebut menunjukkan telah adanya upaya-upaya yang dilakukan dan dibenahi oleh Satpas Polres Bandung dalam mengatasi hambatan yang ada disarana dan prasarana. selain dari mewujudkan pelayanan yang prima

melalui sertifikasi SNI ISO 9001 : 2008 tersebut, Satpas Polres Bandung juga telah memberikan upaya-upaya yang dilakukan tersebut yang tentunya dapat mewujudkan pelayanan yang prima dan dapat meningkatkan kenyamanan bagi masyarakat selama melakukan pengurusan SIM.

Pernyataan diatas sesuai dengan kebijakan yang ke 15 dari Kapolres Bandung yaitu mengoptimalkan penerapan pelayanan prima yang telah dibuktikan dengan adanya sertifikasi SNI melalui standar SNI ISO 9001 : 2008 yang didapatkan, khususnya pada pelayanan SIM dan BPKB di Satpas Polres Bandung. Hal tersebut menunjukkan kebijakan yang ke 15 dari Kapolres Bandung tersebut telah dilaksanakan oleh Satpas Polres Bandung. Untuk Standar SNI ISO 9001 : 2008 telah dipampang hampir disetiap ruangan yang ada di Satpas Polres Bandung yang menunjukkan bahwa Satpas Polres Bandung telah mengoptimalkan pelayanan prima melalui standar SNI ISO 9001 : 2008 tersebut.

Sebelumnya Satpas Polres Bandung juga telah mendapatkan sertifikasi ISO 9001 : 2001 terkait pelayanan SIM terbaik di Jawa Barat pada tahun 2008 pada saat dibawah oleh Kapolres ketiga, kemudian Standar SNI ISO 9001 : 2008 kembali diraih oleh Satpas Polres Bandung terkait pelayanan SIM dan BPKB pada tanggal 20 Februari 2012. Berikut gambar dari sertifikasi SNI ISO 9001 : 2008 yang dipampang di setiap ruangan yang ada di Satpas Polres Bandung tersebut.

**Gambar 4.6**  
**Sertifikasi SNI ISO 9001-2008 Pelayanan SIM dan BPKB**



(Sumber : Satpas Polres Bandung 2018)

Gambar diatas menunjukkan Sertifikasi SNI ISO 9001 : 2008 yang diberikan kepada Satuan Lalu Lintas Polres Bandung Unit Pelayanan SIM dan BPKB karena telah menerapkan sistem manajemen mutu yang memenuhi sistem manajemen ISO 9001 : 2008. Sertifikasi ISO 9001 : 2008 tersebut diraih Satuan Lalu Lintas Unit Pelayanan SIM dan BPKB Satpas Polres Bandung pada dibawah oleh Kapolres ketujuh.

#### 4.5.2 Uji Simulator SIM C belum terealisasi

Dari hasil pembahasan dapat diketahui uji Simulator SIM C yang belum dilaksanakan merupakan salah satu hambatan yang ada di Satpas Polres Bandung, hal tersebut telah diwajibkan dalam Perkap No. 9 Tahun 2012 tentang Surat Izin Mengemudi namun pada kenyataannya di Satpas

Polres Bandung, uji Simulator roda dua belum dilaksanakan karena masih dalam tahap sosialisasi dan ruangan yang sempit karena uji Simulator roda dua dan uji Simulator roda empat dilaksanakan dalam satu ruangan secara bersamaan sehingga sering terjadi penumpukan antrian. Namun tentu saja telah ada upaya yang dilakukan dari Satpas Polres Bandung untuk mengatasi hambatan tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan **Aipda Maman Darmansyah petugas pintu masuk Satpas Polres Bandung, (pada tanggal 20 Juni 2018) di Satpas Polres Bandung,** didapat informasi bahwa telah ada upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut karena Satpas Polres Bandung telah mempunyai lahan yang siap olah untuk dibangun gedung baru khusus untuk pelayanan SIM, berikut pernyataannya :

“Upaya yang kami lakukan dengan cara terus menerus melakukan sosialisasi di berbagai awak media dan media sosial, Satpas Polres Bandung juga telah mempunyai lahan yang siap olah di belakang Polres Bandung yang nantinya akan dibangun untuk keperluan penyelenggaraan pelayanan SIM sehingga kedepannya jika pembangunan tersebut telah rampung, Satpas Polres Bandung menjadi lebih luas dan setiap ruangan akan mencukupi untuk berbagai rangkaian pelayanan maupun tes.”

Hal tersebut juga dipertegas oleh **Bripka Yanwar petugas uji praktek Satpas Polres Bandung, (pada tanggal 29 Juni 2018) di Satpas Polres Bandung** yang menyatakan :

“Satpas Polres Bandung telah memiliki lahan tambahan yang bertempat di belakang Satpas Polres Bandung seperti yang saudara lihat pada saat memasuki lahan parkir, itu bukan hanya untuk lahan parkir tetapi kedepannya akan dibangun gedung baru untuk

memenuhi kekurangan kami terhadap minimnya ruangan yang tersedia.”

Pernyataan-pernyataan dari petugas Satpas Polres Bandung diatas menunjukkan telah adanya upaya dari Satpas Polres Bandung untuk mengatasi hal tersebut karena Satpas Polres Bandung telah mempunyai lahan siap olah untuk pembangunan gedung baru khusus untuk pelayanan SIM. Setelah wawancara yang dilakukan bersama Bripka Yanwar, penulis diajak untuk melihat lahan yang dimaksud oleh Bripka Yanwar untuk membuktikan pernyataannya. Setelah melihat lahan tersebut menunjukkan benar adanya bahwa lahan untuk pembangunan gedung baru sangat luas yang terletak di belakang kantor Satpas Polres Bandung yang saat ini digunakan untuk lahan parkir baru khusus Satpas Polres Bandung dan untuk masyarakat yang akan melakukan pengurusan SIM. Namun sayangnya pada saat diklarifikasi lebih lanjut mengenai kapan mulai pembangunan untuk gedung baru tersebut, belum adanya kejelasan waktu kapan akan dilaksanakan pembangunan tersebut, sehingga pernyataan-pernyataan untuk upaya dari petugas Satpas Polres Bandung tersebut dapat dikatakan belum bisa mengatasi permasalahan uji Simulator SIM C yang belum terealisasikan di Satpas Polres Bandung karena untuk kapan pembangunan gedung baru itu dilaksanakan pun petugas Satpas Polres Bandung tersebut tidak mengetahuinya. Hal tersebut masih dalam tahap perencanaan.

**Gambar 4.7**  
**Lahan Untuk Pembangunan Gedung Baru Satpas Polres**  
**Bandung**



*(Sumber : Satpas Polres Bandung 2018)*

Gambar diatas menunjukkan lahan luas yang siap olah untuk dilakukan pembangunan gedung-gedung baru seperti yang telah disampaikan oleh petugas-petugas Satpas Polres Bandung diatas. Hal tersebut juga menunjukkan telah adanya upaya yang dilakukan Satpas Polres Bandung untuk mengatasi hambatan tersebut.

#### **4.5.3 Masih adanya praktik percaloan**

Untuk upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan tentang masih adanya praktik calo sebenarnya sudah dari sejak lama diterapkan karena penerapan zona integritas merupakan suatu penerapan yang bertujuan untuk menuju wilayah bebas dari korupsi. Selain itu juga telah

ada upaya yang lain dari Satpas Polres Bandung untuk mengatasi hambatan tersebut.

Dari keterangan yang didapat dari hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan **Aipda Maman Darmansyah petugas pintu masuk Satpas Polres Bandung, yang penulis wawancarai (pada tanggal 20 Juni 2018) di Satpas Polres Bandung**, menyatakan sebagai berikut :

“Tidak berpandangan kesitu karena di Satpas Polres Bandung semua taat pada aturan yang ada dan mengikuti mekanisme pembuatan SIM yang telah ditentukan dalam perundang-undangan yang sudah dipampang jelas di dalam gedung Satpas Polres Bandung.”

Keterangan dari Aipda Maman Darmansyah tersebut berbeda dengan informasi yang didapat dari hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan **Bripka Yanwar petugas uji praktek Satpas Polres Bandung, (pada tanggal 29 Juni 2018) di Satpas Polres Bandung**, yang menyatakan telah ada upaya yang dilakukan oleh Satpas Polres Bandung dalam mengatasi masalah calo, berikut pernyataannya :

“Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan berupa praktik calo dalam pembuatan SIM yaitu dengan melakukan pemasangan *banner* penolakan calo, KKN dan perantara, dan menerapkan zona integritas agar masyarakat sadar bahwa tindakan pungli tersebut merupakan hal yang ditolak oleh Satpas Polres Bandung, dan pemasangan biaya dan mekanisme penerbitan SIM agar masyarakat mengetahui besaran dan cara pembuatan SIM hingga ketetapan waktu selama proses pembuatan dari awal hingga tahap akhir, sehingga masyarakat tidak terpengaruh oleh iming-iming yang diberikan tangan-tangan nakal para pelaku calo.”

Pada kesempatan yang sama, Bripka Yanwar juga menambahkan sebagai berikut :

“Jikapun ada salah satu staf atau petugas Satpas Polres Bandung yang melakukan praktik percaloan tersebut tentunya akan di berikan tindakan karena adanya *reward and punishment* dari Polres Bandung, *Punishment* disini tidak bisa kami publikasikan karena hal tersebut bukan wewenang kami namun pastinya ada provos dan tim khusus (timsus) Satpas yang bertugas untuk menangkap oknum tersebut kemudian akan diberikan kepada penyidik untuk ditindaklanjuti.”

Pernyataan dari Bripka Yanwar tersebut juga tercantum dalam kebijakan yang ke 3 dari Kapolres Bandung yang menyatakan “Memotivasi SDM Polri untuk meningkatkan Kinerja dgn memberikan *Reward and Punishment* yaitu memberikan penghargaan bagi anggota Polri yang berhasil dan memberikan hukuman bagi anggota yang melanggar”. Dalam hal *Punishment* yang diberikan kepada petugas yang melanggar peraturan juga tercantum dalam Pasal 83 Perkap No. 9 Tahun 2012 tentang Surat Izin Mengemudi, yang isinya “Petugas penguji peserta uji dan/atau penerbit SIM yang tidak mentaati prosedur penerbitan SIM, sebagaimana ditentukan dalam peraturan ini, dikenakan sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.”

#### **4.5.4 Perpanjangan SIM yang hanya bisa dilakukan tepat pada hari saat masa berlaku SIM tersebut habis**

Dari informasi yang didapat dari hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan **Bripka Yanwar petugas uji praktek Satpas Polres Bandung, (pada tanggal 29 Juni 2018) di Satpas Polres Bandung,** menyatakan :

“Upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan ini yaitu dengan cara menjalankan inovasi yang diadakan oleh Ditlantas Polda Jawa Barat sehingga dapat memudahkan dan mempercepat

proses khusus pemohon perpanjangan SIM dengan mengadakan sistem *online* berbasis aplikasi yang dinamai SIMOBO (SIM *Mobile Order*) yang merupakan pelayanan perpanjangan SIM secara online. Setelah mengajukan permohonan, sistem secara otomatis akan mengirimkan jadwal dan nomor antrian. Sehingga proses perpanjangan SIM menjadi lebih mudah dan pemohon perpanjangan SIM tidak perlu antri lagi berlama-lama hanya untuk di registrasi data.”

Dari pernyataan diatas menunjukkan inovasi yang diadakan oleh Ditlantas Polda Jawa Barat tersebut merupakan program yang bertujuan untuk mempermudah pelayanan perpanjangan SIM. Ditlantas Polda Jabar meluncurkan aplikasi android untuk pelayanan perpanjangan SIM dengan nama SIMOBO atau SIM *Mobile Order*. Simobo adalah layanan aplikasi berbasis teknologi *mobile* hasil inovasi jajaran Ditlantas Polda Jabar. Melalui aplikasi yang dapat diunduh secara cuma-cuma melalui *Playstore* ini masyarakat dapat mengajukan perpanjangan SIM secara mandiri. Pemohon dapat menentukan sendiri lokasi pengambilan SIM di Satpas sesuai domisili serta dapat mengajukan waktu yang diinginkannya. Jika persyaratan telah dilengkapi dan pengajuan tersebut telah disetujui maka pemohon akan menerima pesan notifikasi beserta nomor antrian yang memuat informasi waktu dan tempat pembuatan SIM.

Dari hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan **Aipda Maman Darmansyah petugas pintu masuk Satpas Polres Bandung, (pada tanggal 20 Juni 2018) di Satpas Polres Bandung**, didapat informasi sebagai berikut :

“Upaya yang kami lakukan dalam hal ini dengan mensosialisasikan mengenai SIM *online* kepada masyarakat melalui awak media, tujuannya yaitu agar masyarakat mengakses pendaftaran SIM

melalui sistem *online* terlebih dahulu agar dapat mengurai antrian di loket pendaftaran (registrasi data). Hal yang kami harapkan dari adanya sistem *online* ini adalah masyarakat dapat memanfaatkannya agar program ini dapat berjalan dan dapat dipergunakan demi kelancaran bersama.”

Dari pernyataan petugas Satpas Polres Bandung tersebut terdapat persamaan informasi yang disampaikan, inovasi SIM *online* yang diadakan juga dapat dikatakan membantu mengurangi kepadatan antrian yang sering sekali terjadi, dengan adanya SIM *online* ini juga meringankan dan memangkas waktu proses pelayanan SIM bagi masyarakat yang menggunakannya. Namun jika ditinjau dari faktor kemampuan masyarakat pemohon SIM, tidak semua masyarakat memahami apa itu SIM *online* dan tidak sedikit juga masyarakat yang belum mengetahui tentang SIM *online* tersebut.

Seperti hasil dari hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan **Desi Kurniawati (29 Tahun) warga Paseh Majalaya**, yang merupakan salah satu masyarakat yang sedang memperpanjang SIM C (pada tanggal 29 Juni 2018) di Satpas Polres Bandung. Didapat informasi sebagai berikut :

“Ini pertama kalinya saya memperpanjang SIM karena masa berlakunya baru habis sekarang, saya melakukan perpanjangan SIM langsung datang ke Satpas Polres Bandung karena sesuai dengan arahan dari suami saya. Untuk SIM *online* saya sudah pernah mendengar hal tersebut, tapi saya tidak mengerti peruntukannya karena saya hanya mendengar soal SIM *online* itu sekilas dari pembicaraan orang lain, saya juga baru tahu kalo perpanjangan SIM bisa dilakukan lewat *online* dan ada aplikasinya.”

Dari pernyataan diatas menunjukan tidak semua masyarakat mengetahui keberadaan SIM *online* tersebut, hal tersebut karena tidak semua masyarakat mengerti sistem *online*, hal tersebut juga dikarenakan kurangnya sosialisasi yang dilakukan pihak Satpas Polres Bandung yang disosialisasikan melalui awak media *online* karena tidak semua masyarakat senang membuka-buka dan membaca berita apalagi dalam hal-hal pengurusan keperluan berbasis *online*.

#### **4.5.5 Petugas pelayanan tidak ramah**

Dari hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan **Bripka Yanwar petugas uji praktek Satpas Polres Bandung, (pada tanggal 29 Juni 2018) di Satpas Polres Bandung**, didapat informasi bahwa :

“Upaya yang dilakukan untuk menangani hambatan tersebut yaitu kami Satpas Polres Bandung telah menyediakan layanan pengaduan bagi masyarakat yang merasa kurang puas dengan pelayanan kami atau jika adanya penyimpangan wewenang yang petugas lakukan, masyarakat bisa mengadukan hal tersebut melalui sms maupun telepon melalui kontak *call center* yang telah kami sediakan di setiap ruangan untuk menyampaikan pengaduannya agar bisa segera kami proses.”

Hal tersebut juga dipertegas oleh **Aipda Maman Darmansyah petugas pintu masuk Satpas Polres Bandung yang di wawancarai (pada tanggal 20 Juni 2018) di Satpas Polres Bandung**, yang menyatakan :

“kami telah memberikan himbauan kepada masyarakat yang merasa tidak puas dengan pelayanan kami agar memberikan masukan kepada call center kami agar dapat menjadi masukan untuk kami dalam meningkatkan pelayanan, ataupun jika dalam pelaksanaannya masyarakat melihat adanya penyimpangan yang dilakukan oleh petugas Satpas Polres Bandung juga dapat

mengadukannya melalui call center kami agar secepatnya bisa kami proses.”

Dari pernyataan petugas Satpas Polres Bandung tersebut menunjukkan telah adanya antisipasi dari Satpas Polres Bandung sebelum terjadinya masalah ini, antisipasi dari Satpas Polres Bandung tersebut tentunya dapat berguna bagi masyarakat untuk dapat menilai penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan Satpas Polres Bandung, hal tersebut juga bermanfaat bagi Satpas Polres Bandung sendiri untuk menjadikan penilaian dari masyarakat sebagai bentuk penilaian internal yang kemudian dapat dijadikan acuan untuk terus memperbaiki kualitas pelayanan dan dapat mengetahui dimana letak kekurangan dalam penyelenggaraan pelayanan SIM tersebut.

Pernyataan diatas sesuai dengan himbauan dari Kapolres Bandung dalam Maklumat Kepala Kepolisian Resor Bandung Nomor : Mak/ /I/2018 tentang Pelayanan Polri dibidang Satpas yang dalam poin 3 huruf E terdapat himbauan kepada masyarakat yang menyatakan : “Apabila didalam pelaksanaan terjadi penyimpangan agar disampaikan kepada Kepala Kepolisian setempat melalui telepon/HP, surat atau laporan secara langsung.”

Petugas yang tidak ramah kepada masyarakat dalam melayani juga merupakan penyimpangan karena dalam Maklumat Kapolres Bandung tersebut juga terdapat himbauan bagi petugas Satpas Polres Bandung sendiri, yaitu pada poin 2 huruf A yang isinya : “Petugas pelayanan harus berlaku sopan, responsive, dan adil bagi masyarakat.”