

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan hal yang wajib diselenggarakan oleh pemerintah untuk memenuhi hak warga negara. Pelayanan publik dalam suatu negara dilakukan dalam berbagai hal meliputi pelayanan barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif seperti pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, serta pariwisata dan sektor strategis lainnya agar warga negara dapat memperoleh haknya sebagai warga negara dan memenuhi kewajiban pemerintah dalam menyelenggarakan *good governance*.

Pelayanan publik merupakan jembatan bagaimana negara (aparatur birokrasi) menjalankan fungsinya berkaitan dengan pemecahan dan pemenuhan kebutuhan masyarakat. Tuntutan karakteristik pelayanan publik yang harus disediakan pemerintah sesuai dengan amanat undang undang adalah pelayanan publik yang prima (*excellent service*) yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik atau pelayanan terbaik. Tolok ukur pelayan prima ini adalah sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan.

Sebagai sebuah lembaga, pelayanan publik menjamin keberlangsungan administrasi negara yang melibatkan pengembangan kebijakan pelayanan dan

pengelolaan sumber daya yang berasal dari dan untuk kepentingan publik. Sebagai profesi, pelayanan publik berpijak pada prinsip-prinsip profesionalisme dan etika seperti akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, integritas, netralitas dan keadilan bagi semua penerima pelayanan. Pelayanan merupakan tugas utama bagi aparatur negara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan oleh institusi pemerintah memang dapat dikatakan mulai dari tahun ke tahun terus diperbaiki, di mana yang terakhir dengan diterbitkannya Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 tanggal 18 Juli 2009. Adanya Undang-Undang ini maka pelayanan publik diharapkan semakin lebih teratur dan terarah. Banyak keluhan dari masyarakat bahwa pelayanan publik sebagaimana dikemukakan dalam Undang-Undang Pelayanan Publik ternyata belum efektif. Hal tersebut antara lain berupa petugas terlambat masuk kantor, penyelesaian urusan diperlambat, dan sebagainya.

Kepolisian merupakan salah satu lembaga pemerintahan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Fungsi pemerintahan yang dijalankan oleh Polri terutama yang bersangkutan dengan penegakan hukum, pengayoman, perlindungan, pelayanan pembimbingan kepada masyarakat, tugas-tugas ini berkaitan erat dengan tugas-tugas sosial yang sehari-harinya berhadapan dengan masyarakat. di dalam menjalankan tugasnya kepolisian menjalankan kegiatan pencegahan (preventif) dan penegakan hukum (reprensif).<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Undang – Undang nomor 2 tahun 2002 tentang Kepolisian

Kepolisian sebagai bagian dari pemerintah juga mempunyai kewajiban untuk memberikan pelayanan publik yang prima kepada masyarakat yang berurusan di institusi kepolisian seperti pengurusan SIM. Pelayanan SIM merupakan salah satu pelayanan dasar administratif yang penting. Dengan SIM, seseorang dianggap sudah memiliki hak dan kewajiban dalam mengendarai kendaraan bermotor. Dengan adanya SIM, seseorang telah dianggap menjadi suatu wajib hukum yang taat hukum, sehingga dalam berkendara haruslah selalu mentaati peraturan yang berlaku, SIM merupakan bukti administratif bahwa seseorang tersebut sudah terikat oleh hukum, terutama hukum dalam berkendara. Dalam Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomer 9 Tahun 2012 Pasal 52 Ayat dua (2) Tentang Surat Izin Mengemudi menyebutkan bahwa yang berwenang dalam melakukan penerbitan SIM (Surat Izin Mengemudi) kepada masyarakat adalah Kepala Kepolisian di setiap wilayah masing-masing dan didelegasikan kepada Kepala Satuan Lalu Lintas.<sup>2</sup>

Pentingnya memiliki Surat Izin Mengemudi yaitu untuk meminimalisir tingkat kecelakaan di jalan raya. Dengan memiliki Surat Izin Mengemudi, seseorang pengendara juga membuktikan bahwa dirinya memiliki *skill* berkendara yang baik. Mampu menaati aturan lalu lintas dan eika berkendara di jalan. Sebab, berkendara di jalan raya tak hanya melibatkan keselamatan diri sendiri, tapi juga semua yang menggunakan jalan raya.

---

<sup>2</sup> Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomer 9 Tahun 2012 Pasal 52 Ayat dua (2) Tentang Surat Izin Mengemudi

Di bawah ini merupakan data kecelakaan lalu lintas tahun 2012 dan jumlah korban yang memiliki Surat Izin Mengemudi di Kabupaten Bekasi:

**Tabel 1.1 Data Jumlah Kecelakaan Lalu Lintas Kabupaten Bekasi**

DATA LAKA LANTAS GLOBAL																
TAHUN 2021																
NO	BULAN	JML KJDN	KEJADIAN						JML KJDN	KORBAN			JML KRBN	KERUGIAN		KET
			33			34				MD	LB	LR		BENDA	RUPIAH	
			K	L	M	K	L	M								
1	JANUARI	89	5	81	1	0	2	0	89	5	7	105	117	116	96,000,000	
2	FEBRUARI	65	0	61	1	0	3	0	65	0	8	73	81	88	69,500,000	
3	MARET	105	2	98	0	0	5	0	105	2	13	108	123	139	113,000,000	
4	APRIL	94	3	87	0	0	4	0	94	3	15	93	111	115	104,000,000	
5	MEI	96	3	92	0	0	1	0	96	3	12	107	122	137	104,500,000	
6	JUNI	93	2	88	2	0	1	0	93	3	9	107	119	130	98,000,000	
7	JULI	72	4	65	0	1	2	0	72	5	13	68	86	90	82,500,000	
8	AGUSTUS	84	2	78	1	0	3	0	84	2	7	89	98	110	88,500,000	
9	SEPTEMBER	101	2	96	0	1	2	0	101	3	16	103	122	130	111,500,000	
10	OKTOBER	112	3	102	1	1	5	0	112	4	15	122	141	143	123,000,000	
11	NOVEMBER	114	4	105	1	0	4	0	114	5	18	129	152	135	125,000,000	
12	DESEMBER	135	4	127	0	0	4	0	135	4	11	169	184	167	143,000,000	
	JUMLAH	1160	34	1080	7	3	36	0	1160	39	144	1273	1456	1500	1,258,500,000	

Sumber : Laporan Unit Laka Lantas Polres Metro Kabupaten Bekasi

Dari data di atas menunjukkan bahwa, terlihat banyaknya jumlah korban di bulan desember tahun 2021 yang mengalami kecelakaan sebanyak 135 kali kejadian dan memakan korban 184 orang. Itu berarti dari tahun ke tahun tidak menutup kemungkinan jumlah korban terus bertambah.

**Tabel 1.2 Data Jumlah Korban Kecelakaan Yang Tidak Memiliki Surat Izin Mengemudi**

SIM YANG DIMILIKI KORBAN KECELAKAAN LALU LINTAS													
TAHUN 2021													
NO	BULAN	JMLH KJDN	SIM YANG DIMILIKI KORBAN										JMLH
			A	AU	AKH	BI	BIU	BII	BIIU	C	D	TANPA SIM	
1	JANUARI	89	1	0	0	0	0	2	0	21	0	93	117
2	FEBRUARI	65	0	0	0	0	0	0	1	13	0	67	81
3	MARET	105	0	0	0	0	0	0	1	21	0	101	123
4	APRIL	94	0	0	0	0	0	0	1	17	0	93	111
5	MEI	96	0	0	0	1	1	0	1	24	0	95	122
6	JUNI	93	1	0	0	1	0	0	0	25	0	92	119
7	JULI	72	2	0	0	0	0	1	1	16	0	66	86
8	AGUSTUS	84	0	0	0	0	0	0	0	22	0	76	98
9	SEPTEMBER	101	0	0	0	1	1	0	0	33	0	87	122
10	OKTOBER	112	2	0	0	0	0	0	1	24	0	114	141
11	NOVEMBER	114	1	0	0	0	0	0	1	28	0	122	152
12	DESEMBER	135	4	0	0	0	1	0	0	26	0	153	184
JUMLAH		1160	11	0	0	3	3	3	7	270	0	1159	1456

Sumber: Laporan Unit Laka Lantas Polres Metro Kabupaten Bekasi

Dari data di atas menunjukkan bahwa masih banyak masyarakat Kabupaten Bekasi masih banyak yang tidak memiliki Surat Izin Mengemudi. Dibuktikan dengan jumlah korban kecelakaan yang tidak memiliki Surat Izin Mengemudi masih cukup tinggi.

Sehubungan dengan pelayanan Surat Izin Mengemudi kepada masyarakat sudah tentu aparat kepolisian yang dipercayakan untuk melaksanakan tugas pelayanan Surat Izin Mengemudi maka aparat kepolisian harus memiliki tanggung jawab dan kemampuan profesional. Bilamana pelayanan Surat Izin Mengemudi tidak dilaksanakan secara efektif, maka tidak mengikuti aturan-aturan prosedur yang disyaratkan seperti pengetahuan dan penguasaan rambu-rambu lalu lintas maka kemungkinan terjadi tabrakan dengan kendaraan sulit dihindari. Mengingat banyaknya warga masyarakat yang mengajukan permohonan penerbitan Surat Izin Mengemudi maka sudah tentu diharapkan aparat kepolisian yang bertugas pada

Satuan Penyelenggara Administrasi SIM Kepolisian Resor Metro Bekasi dituntut dapat memberikan pelayanan publik yang memuaskan. Kinerja pelayanan publik yang memuaskan dapat menunjukkan bahwa aparat kepolisian memiliki perilaku yang berjiwa profesional.

Salah satu bentuk pelayanan yang di berikan oleh anggota polisi di Satuan Penyelenggara Administrasi SIM di Kantor Kepolisian Resort Bekasi adalah bagaimana para anggota Polisi memberikan pelayanan yang ramah. Selain itu memadainya fasilitas sarana prasarana yang diberikan untuk masyarakat, serta kesigapan petugas dalam menyampaikan suatu informasi kepada masyarakat awam. Kurangnya fasilitas seperti kursi untuk pemohon yang menunggu sehingga banyak pemohon atau masyarakat yang mengantar sering sekali terlihat duduk mengemper di depan pintu masuk lobi. Masyarakat juga berhak mengetahui alur pembuatan Surat Izin Mengemudi yang seharusnya tidak dipersulit, dan masyarakat berhak mendapatkan respon positif dari anggota. Terkadang, banyak pemohon yang kebingungan bagaimana alur sebenarnya pembuatan Surat Izin Mengemudi, dan kesulitan untuk memahami prosedur pembuatan Surat Izin Mengemudi. Untuk pembuatan Surat Izin Mengemudi seharusnya memiliki ketepatan waktu yang jelas, sering sekali pemohon mengeluh atas lambatnya pelayanan yang diberikan dari waktu yang sudah ada. Tidak sedikit pemohon yang terlalu menunggu lama dikarenakan jumlah petugas yang menginput data pemohon tidak sesuai jumlah, padahal, ada empat computer yang biasa digunakan untuk menginput data pemohon,, dan biasa di isi dua sampai 3 petugas saja.

Dalam melakukan pelayanan terbaik, wajib bagi petugas pelayanan SIM di Satuan Penyelenggara Administrasi Kepolisian Resor Metro Bekasi memberika pelayanan yang terbaik untuk pemohon, bagaimana cara menanggapi pemohon yang kurang paham akan prosedur. Tidak sedikit petugas kurang memberi arahan kepada pemohon sehingga pemohon selalu banyak tanya ke pemohon lain bagaimana alur sebenarnya pembuatan Surat Izin Mengemudi. Mengenai biaya pada pembuatan Surat Izin Mengemudi baru dan perpanjangan sedikit ada perbedaan pada PNB (Penerimaan Negara Bukan Pajak), dan sudah jelas tertera pada banner yang tersedia di dalam ruangan. Sebaiknya, perbanyak edukasi dan arahan untuk pemohon yang masih awam dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi, dan pelayanan yang transparan kepada pemohon agar pemohon dapat memberikan respon yang positif kepada petugas.

Rata-rata untuk pembuatan Surat Izin mengemudi di Kantor SATPAS SIM Kepolisian Resor Metro Bekasi sekitar 100-250 pemohon pembuat Surat Izin Mengemudi baru atau perpanjangan tiap harinya. Hal tersebut tidak dapat diprediksi karena batas berlaku SIM tiap orang berbeda – beda. Banyaknya pemohon atau pemakai jasa layanan pembuatan Surat Izin Mengemudi di Kantor Satuan Penyelenggara Administrasi SIM Kepolisian Resort Metro Bekasi haruslah diimbangi dengan peningkatan kualitas pelayanan, karena masyarakat akan menuntut pelayanan yang lebih baik dari organisasi publik. Maka hal yang harus diingat bahwa pelayanan pada masyarakat merupakan tuntutan yang tidak bisa

diabaikan, masyarakat merupakan bagian terpenting dari keberadaan dan kelangsungan suatu organisasi.<sup>3</sup>

Kualitas pelayanan seringkali digunakan untuk melihat bagaimana kinerja pelayanan organisasi publik. Pelayanan umum di Kantor SATPAS SIM Kepolisian Metro Bekasi merupakan salah satu fungsi tugas pokok. Kualitas pelayanan tersebut mencerminkan kualitas dari instansi dalam menjalankan tugas dan fungsinya.

Bedasarkan dari uraian diatas, sehingga peneliti tertarik untuk meneliti tentang **“Kualitas Pelayanan dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Kendaraan Bermotor di Kantor Satuan Penyelenggara Administrasi (SATPAS) SIM Kepolisian Resor Metro Bekasi tahun 2021”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dari latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian yaitu bagaimana Kualitas Pelayanan dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Kendaraan Bermotor di Kantor Satuan Penyelenggara Administrasi (SATPAS) SIM Kepolisian Resor Metro Bekasi tahun 2021?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi baru dan perpanjangan di Kantor Satuan Penyelenggara Administrasi (SATPAS) SIM Polisi Resor Metro Bekasi dan mengetahui hambatan yang sering terjadi saat pelayanan untuk di evaluasi agar menjadi lebih baik.

---

<sup>3</sup> Satpas SIM Polres Metro Bekasi

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pengembangan teori dan bagi peneliti sebagai latihan dalam penelitian dan penulisan yang bersifat ilmiah.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Sebagai pengetahuan dari kualitas pelayanan Surat Izin Mengemudi untuk kesejahteraan masyarakat, dapat digunakan sebagai ukuran untuk mengetahui kelemahan dan kelebihan dari langkah-langkah yang diambil selama ini, sehingga dimasa mendatang.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika dalam penelitian ini terdiri dari 5 (lima) bab, berikut penjelasan dari beberapa sistematika penulisan :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini mencakup tentang latar belakang masalah, Rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini merupakan dimana menjelaskan tentang penelitian terdahulu yang relevan, pengertian dari kajian kepustakaan, konsep konsep dan kerangka berpikir.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini menjelaskan tentang metode yang ingin di gunakan dalam meneliti. Metode ini menggunakan kualitatif deskriptif, dalam metode ini menggunakan teknik pengumpulan data, melalui sumber data, observasi, wawancara dan dokumentasi.

### **BAB IV HASIL PEMBAHASAN**

Pada bab ini berisikan hasil analisa berdasarkan data hasil penelitian berdasarkan pembahasan dengan didukung oleh konsep-konsep dan teori yang digunakan dalam kajian pustaka.

### **BAB V PENUTUP**

Pada bab ini penulis menyajikan berupa kesimpulan dari hasil penelitian tentang Kualitas Pelayanan Publik dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Kantor Satuan Penyelenggara Administrasi (SATPAS) SIM Kepolisian Resor Metro Bekasi.