

# BAB I

## PENDAHULUAN

Kendaraan ialah salah satu kebutuhan yang urgen didalam kehidupan manusia serta dapat memberikan kemudahan bagi manusia ketika melakukan migrasi dari satu tempat ke tempat lainnya. Hal ini telah dibahas dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Pasal 77 ayat 1, yakni “Lalu lintas dan angkutan jalan setiap pengendara wajib mempunyai Surat Izin Mengemudi selaras dengan jenis kendaraan motor yang dipakai.” Tentunya setiap jenis kendaraan ada golongan surat izin mengemudinya masing – masing sebagaimana jenis kendaraan yang digunakan, klasifikasi kendaraan selaras berat dan kapasitasnya. Ini berdasarkan dari Undang – Undang tersebut seperti SIM A untuk pengendara mobil sedan, SIM B untuk pengendara mobil truk, SIM C untuk pengendara motor dan SIM D untuk penyandang difabel mengendarai kendaraan yang dirancang khusus, serta SIM Internasional. Adapun tiga fungsi utama dari SIM dalam pandangan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 yakni, sebagai manifestasi dari bukti atas kompetensi mengemudi yang meliputi bukti registrasi, sebagai identitas serta data pendukung.

Dengan kondisi di era globalisasi pada saat ini tentunya banyak sekali tantangan dan peluang. Peran kepolisian sebagai Aparatur Sipil Negara (ASN) sangat dibutuhkan didalam pelayanan masyarakat yang memang bisa dibilang kewajiban pokok yang cukup berat. Terlebih lagi pelayanan bagi masyarakat umum ini, memosisikan publik sebagai penerima jasa serta pemerintah (kepolisian) sebagai bentuk dari penyelenggara atas layanan. Seiring

terjadinya perubahan yang ada sistem penyelenggaraan pemerintah dimaksudkan bisa memberikan dampak positif bagi pelayanan dan kepentingan masyarakat. Pelayanan kepada masyarakat atau bisa dibilang pelayanan publik menjadi perhatian khusus bagi pemerintah. Pemerintah berusaha dalam meningkatkan pelayanan dengan cara membuat masyarakat nyaman dengan pelayanan yang diberikan tentunya juga dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat. Namun, faktanya beberapa dari masyarakat masih kurang nyaman dan merasa resah akan masih banyaknya Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN) yang semakin berkembang di Indonesia mampu memberikan kontribusi yang negatif. Tentunya, sehingga terdapat banyak kasus Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN) diberbagai daerah (Lavenia, 2018)<sup>1</sup>. Contoh kasus Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme yang masih banyak terjadi adalah pungutan liar didalam pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM).

Melalui kebijakan Pemerintah RI Nomor 50 Tahun 2010 yang membahas perihal Jenis serta Tarif kedalam Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak dikemukakan yakni, “bujet didalam tahap penerbitan SIM. Penerbitan SIM A dan SIM B dikenai bujet senilai Rp.120.00,- (seratus dua puluh ribu rupiah). Untuk SIM C dikenai bujet Rp. 100.00,- (seratus ribu rupiah).” Namun realitanya, pernyataan tersebut tidak selaras dengan yang seharusnya. Melalui pemantauan yang dilakukan oleh tim Saber Pungli Polri, mereka menemukan fakta di lapangan bahwasannya, setiap Permohonan SIM dikenai bujet diluar dari ketentuan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) yakni senilai Rp.500.000,- (lima ratus ribu rupiah) sampai dengan Rp.600.000,- (enam ratus

---

<sup>1</sup> Lavenia, I. Y. (2018). Korupsi Kolusi Dan Nepotisme. INA-Rxiv.

ribu rupiah) perindividu.<sup>2</sup> Kenyataan ini menjadi menjadi salah satu fakta bahwasannya terdapatnya peran para calo didalam proses pembuatan SIM.

Masalah tersebut tentunya datang bukan yang muncul tiba-tiba, melainkan ada latar belakang dididalamnya. Sektor pemerintah yang ada di Indonesia diwajibkan untuk membuat kebijakan yang memberikan kemudahan bagi didalam pelayanan publik, namun ternyata didalam pembuatan SIM ini masih terbilang cukup rumit dan proses cukup lama. Itulah latar belakang yang terjadi dengan adanya masalah calo hadir didalam pembuatan SIM. Pemerintah diharuskan untuk mengadakan penilaian terhadap setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat serta melakukan rekonstruksi yang memiliki kaitan dengan mutu pelayanan yang disuguhkan kepada masyarakat. Proses pemberian layanan kepada masyarakat harus dilaksanakan secara efektif, adil, ramah, professional, demokrasi, serta dan impersonalitas.

Instansi pemerintah ini sebagai sarana dari penyelenggara pelayanan publik, mereka dituntut untuk memberikan kontribusi layanan seefektif mungkin sekaligus efisien, kemudian didalam menyuguhkan layanannyapun haruslah memiliki ide yang inovatif, sehingga mampu memberikan kemudahan bagi setiap pengguna jasa, dengan adanya inovasi inilah dibutuhkan tuntutan akuntabilitas dan transparansi serta mengaplikasikan berbagai prinsip *good governance*<sup>3</sup> yang mempunyai andil untuk memberi tuntutan kepada instansi publik agar dapat meningkatkan pelayanan. Sudah menjadi sebuah kewajiban yang seharusnya bagi para aparat negara agar

---

<sup>2</sup> Tidak Lolos Ujian SIM, Bujet yang Disetor Bisa Ditarik Lagi? Ini Kata Polisi - GridOto.com. (2023). i

<sup>3</sup> *Good Governance* adalah suatu penyelenggaraan manajemen pembangunan yang kompak dan bertanggung jawab, Prokomsetda.bulelengkab.go.id

memberikan kontribusi layanan yang terbaik. Namun pada kenyataannya, didalam parktiknya sering terdapat tanggapan bahwasannya demi mendapatkan sebuah pelayanan kepada birokrasi pemerintahan, mereka masih menunjukkan gejala yang cukup mengecewakan.

Surat Izin Mengemudi ialah bukti atas registrasi serta identifikasi yang diberikan oleh Polri kepada seorang individu yang telah memenuhi persyaratan dengan meliputi pemenuhan atas administrasi, adanya kesehatan jasmani dan rohani, memiliki pemahaman terhadap peraturan lalu lintas, serta terampil ketika mengemudikan beberapa jenis kendaraan.<sup>4</sup> Setiap individu yang mengendarai kendaraan di jalan, diwajibkan unuk mempunyai surat izin mengemudi, pernyataan ini selaras dengan kebijakan pemerintah pada jenis kendaraan bermotor yang ditetapkan pada Pasal 77 Ayat 1 UU No. 22 Tahun 2009 yakni, “Aparat yang berwenang didalam membuat Surat Izin Mengemudi didalam hal ini yaitu Kepolisian Resort di daerah setempat. Yang dikeluarkan langsung oleh Polri dan didalam pembuatan SIM langsung datang ke Polres dengan memenuhi persyaratan yang diberikan.” Masyarakat beranggapan bahwasannya mengidentifikasi birokrasi merupakan suata haldengan proses yang bertele-tele, rumit, bahkan sebagian masyarakat masih memiliki keertarikan dengan cara yang instan yakni mereka rela untuk mengeluarkan anggaran yang cukup besar kepada para calo.

Walaupun bujet mereka naik berkali lipat, tetap saja masyarakat masih banyak yang memilih mengaplikasikan jasa calo ketika melakukan pembuatan SIM, sebab mereka akan mendapatkannya secara cepat. Dengan melakukan

---

<sup>4</sup> Surat Izin Mengemudi - Wikipedia bahasa Indonesia, ensiklopedia bebas. (2023).

refleksi atas problem tersebut, banyak yang perlu diperhatikan dan perlu penyelesaian yang kompherensif, sebab terdapat banyak tuntutan yang disasarkan kepada para penyelenggara layanan publik sebagai tanda adanya ketidakpuasan masyarakat. Pada kantor Polres Metro Tangerang Kota, memiliki masalah atas pelayanan publik atau *public service* yakni, para masyarakatnya lebih memilih untuk menggunakan jasa calo pembuatan SIM, sebab kontrol lembaga ketika memperhatikan hal ini dinilai kurang memiliki fungsi secara mumpuni, sehingga pelayanan kepada masyarakat dinilai masih kurang optimal dan masih terdapat beragam masalah akuntabilitas didalam pelayanan. Akuntabilitas pekewajiban pelayanan kepada masyarakat harus dipertanggungjawabkan, agar pelayanan kepada masyarakat tidak terhambat dan tingkat kinerja tidak menurun. Seringkali pekewajiban pelayanan masih kurang cakap dan acuh tak acuh didalam melayani masyarakat dan kapabilitas pekewajiban didalam pembuatan Surat Izin Mengemudi dikatakan rumit. Pekewajiban harus memperhatikan hal tersebut.

Definisi dari sebuah akuntabilitas merupakan suatu hal tolak ukur terkait sistem birokrasi publik yang memang diimplementasikan oleh pemerintah.<sup>5</sup> Dalam pandangan Rusdiana dan Nasihudin (2018), “Akuntabilitas adalah pertanggungjawaban dari seseorang atau sekelompok orang yang diberi amanat untuk menjalankan kewajiban tertentu kepada pihak pemberi amanat baik secara vertikal maupun secara horizontal.”<sup>6</sup> Hal ini untuk mengemukakan apakah sistem yang yang dilaksanakan sudah sejalan dengan norma yang berlaku dimasyarakat serta mengemukakan apakah pelayanan yang diberikan

---

<sup>5</sup> Munawaroh, S., Wulandari, W., Eldo, D. H. A. P., & Aprilya, N. D. (2020). Reformasi Birokrasi Didalam Penerapan Prinsip Akuntabilitas Pada Pemerintah Kota Tegal Tahun 2018.

<sup>6</sup> <https://eprints.umm.ac.id/77372/3/BAB%202.pdf>

kepada masyarakat sudah berhasil ketika melakukan pemenuhan kebutuhan masyarakat itu sendiri atau belum. Setiap pemerintah di Indonesia, baik itu pemerintah daerah maupun pusat, seharusnya sudah memiliki pemahaman mengenai konsep dari akuntabilitas, sehingga pernyataan ini merupakan kenyataan yang cukup urgen didalam proses menerbitkan SIM.

Salah satu kasus pungli SIM atau bisa jasa calo didalam pembuatan SIM di Polres Metro Tangerang Kota kerap masih ditemukan bahkan terang-terangan didalam menawarkannya jasa tersebut. Dan dalam proses pembuatan mungkin saja ada campur tangan yang menimbulkan korupsi pun terjadi. Terjadinya korupsi karena ada beberapa faktor yang mempengaruhinya seperti pada teori Robert Klitgaard atau biasa disebut dengan teori Klitgaard yang menjelaskan bahwa ada faktor yang menyebabkan korupsi yaitu faktor kekuasaan, dan monopoli yang tidak dibarengi dengan akuntabilitas. Semakin meresakan sekali, bahkan disamping itu masih sering kali ditelaah banyak berbagai keresahan masyarakat terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh Polisi Resort Metro Tangerang Kota. Sebab pelayanan publik yang baik itu diberikan langsung oleh pemerintah bukan dari masyarakat sendiri, sehingga Polres Metro Tangerang Kota didalam hal pelayanan bisa dikatakan berkualitas dan masyarakat merasa nyaman akan pelayanan yang diberikan. Pekewajiban juga harus bisa lebih tanggap mengenai hal-hal yang berkaitan serta mampu untuk mempertanggung jawabkan kewajiban yang sudah diembankan. Pada dasarnya, prinsip akuntabilitas ialah “ Sesungguhnya setiap kegiatan dan hasil akhir dari kegiatan penyelenggaraan pemerintahan melalui birokrasi publik harus dapat dipertanggungjawabkan kepada publik.”

Akuntabilitas dapat dimaknai dengan bagaimana fungsi diskresi yang artinya dalam birokrat harus diberikan diskresi terlebih dahulu baru kemudian dituntut untuk akuntabel terhadap bagaimana mereka menggunakan diskresi yang dimilikinya. Untuk meningkatkan akuntabilitas tersebut, paling tidak tiga hal berikut terkait dengan interaksi antara pejabat dengan publik harus terpenuhi: Pertama, pejabat berkewajiban untuk melaporkan berbagai aktivitasnya kepada publik; kedua, publik (melalui perwakilannya) mempunyai hak untuk menanyakan lebih lanjut apabila terdapat data atau informasi yang belum cukup; ketiga, publik – melalui wakilnya, mempunyai kekuasaan untuk menilai laporan tersebut, meliputi menerima atau menolak laporan, mengkritisi kebijakan, dan secara terbuka mengkritisi pejabat bersangkutan.

Di Indonesia pun peran pemerintah terus berupaya didalam meningkatkan pelayanan publik, misalnya saja pelayanan kepada masyarakat yang melakukan perizinan didalam pembuatan Surat Izin Mengemudi itu menjadi perhatian khusus. oleh sebab itu terbitlah SK MENPAN no.10/2005 yang mengategorikan 11 Prioritas Pelayanan Publik, yaitu :

**Tabel 1.1**

**Prioritas Pelayanan Publik**

No	Sektor	Pelayanan
1	Layanan Administrasi Kependudukan	KTP Akte Kelahiran Catatan Sipil

		<p>Akte Kematian</p> <p>Akte Cerai/Nikah</p> <p>Kartu Keluarga</p>
2	Layanan Kepolisian	<p>STNK dan BPKB</p> <p>Surat Izin Mengemudi</p> <p>Penguian Hasil Industri</p> <p>Kredit Usaha</p>
3	Layanan Perindustrian,Perdagangan, dan Koperasi	<p>SIUP dan TDP</p> <p>Metrologi/Tera</p> <p>Penguian Hasil Industri</p> <p>Kredit Usaha</p>
4	Layanan Cukai dan Pajak	<p>Bea Masuk</p> <p>Cukai</p> <p>NPWP</p> <p>Pelayanan Pembayaran Pajak</p>
5	Layanan Kesehatan	<p>Rumah Sakit</p> <p>Puskesmas</p> <p>Posyandu</p>
6	Layanan Imigrasi	<p>Pengurusan Paspor</p> <p>Pengurusan Keimigrasian lainnya</p>
7	Layanan Perhubungan	<p>Izin Usaha Transportasi darat/laut/udara</p> <p>Pelayanan uji kelayakan kendaraan bermotor</p>
8	Layanan Ketenagakerjaan	<p>Kartu kuning</p> <p>Informasi lowongan kerja</p>



		Penempatan Tenaga Kerja Pelayanan TKI I Bandara dan Pelabuhan
9	Layanan Pertanahan dan Pemukiman	Pengurusan Sertifikat Tanah Pengurusan pengalihan atas tanah IMB Izin lokasi Industri/dagang HO AMDAL
10	Layanan Pendidikan	Pendidikan Dasar Pendidikan Menengah Pendidikan Lainnya
11	Layanan Penanaman Mpdal	Izin PMA Izin PMDN Inormasi Potensi Investasi

SK MENPAN no.10/2005<sup>7</sup>

Dapat ditelaah melalui tabel diatas, bahwasannya kegiatan Pelayanan didalam pembuatan SIM adalah salah satu prioritas dari pelayanan publik yang disdtribusikan oleh Kementrian Pemberdayaan Aparatur Negara. Oleh sebab itu, ketika memberikan pelayanan pada pembuatan SIM di Polres Metro Tangerang Kota, para aparatnya dituntut agar memberikan pelayanan yang baik.

Sebagaimana penjelasan dan uraian diatas terkait dengan adanya berbagai problematika yang sudah muncul, maka dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwasannya permasalahan yang terjadi di Polres Mtero Tangerang Kota ialah

<sup>7</sup> SK MENPAN no.10/2005

menyangkut Pelayanan Publik dan Akuntabilitas didalam melakukan atau memeberikan pelyanan kepada masyarakat. Dengan demikian, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Akuntabilitas Didalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Di Polres Metro Tangerang Kota Pada Tahun 2022”**.

### **1.1 Identifikasi Masalah**

Dari beberapa uraian yang telah dideskripsikan pada latar belakang, maka dapat diidentifikasi masalah-masalah sebagai berikut:

1. Pembuatan SIM manual mengakibatkan antrian yang Panjang sehingga dibutuhkan suatu inovasi yang memangkas waktu antrian dan memberikan kemudahan bagi pelayanan publik kearah yang lebih baik
2. Akuntabilitas didalam pembuatan SIM manual masih menjadi pekerjaan rumah yangharus dituntaskan dengan inovasi pelayanan publik yang berbasis elektronik

### **1.2 Rumusan Masalah**

Adapun uraian yang peneliti jelaskan diatas didalam bagian latar belakang dandapat ditarik sebuah rumusan masalahnya adalah :

1. Apakah terdapat Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Akuntabilitas Didalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Di Polres Metro Tangerang Kota Tahun 2022?

### **1.3 Tujuan Penulisan**

Tujuan penelitian ini ialah suatu hal yang akan dicapai terhadap sebuah kegiatan, dan setiap penelitian haruslah mempunyai arah serta tujuan yang jelas agar penelitian dapat berjalan dengan baik dan mendapatkan hasil sebagaimana

semestinya yang dimaksudkan. Sebagaimana yang telah diuraikan pada rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka dapat diketahui bahwasannya tujuan dari penelitian ini ialah “Mengemukakan Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Akuntabilitas Didalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Di Polres Metro Tangerang Kota Tahun 2022.”

#### **1.4 Manfaat Penulisan**

Beberapa manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini untuk mengemukakan Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Akuntabilitas Didalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Di Polres Metro Tangerang Kota Tahun 2022. adalah sebagai berikut:

##### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Manfaat didalam penulisan ini untuk menambah dan mengembangkan wawasan ilmu pengetahuan dari peneliti yang dilaksanakan sehingga mendapatkan pemikiran yang membahas perihal nilai Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Akuntabilitas Didalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Di Polres Metro Tangerang Kota Tahun 2022.

##### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Manfaat praktis penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk memenuhi sebagian persyaratan didalam memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik (S.A.P).
- b. Bagi Perusahaan. Dimaksudkan dapat memberi masukan, gambaran atau informasi, acuan dan referensi yang dapat digunakan sebagai salah satu bahan pertimbangan untuk melakukan tindakan dan strategi yang tepat berkaitan perkembangan yang terjadi.

- c. Selaku materi pemahaman serta pembelajaran untuk peneliti maupun mahasiswa lain terkait pelayanan publik didalam akuntabilitas terkait pembuatan Surat Izin Mengemudi.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Untuk dapat memberikan gambaran yang lebih jelas yang membahas perihal pokok permasalahan yang dibahas, maka penulis akan menguraikan secara singkat bab – bab yang tercantum. Berikut sistematika penulisan dari masing – masing bab yaitu:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pendahuluan bagian awal didalam proposal yang berisi latar belakang atau alasan suatu kegiatan, usaha atau penelitian itu dilaksanakan. Yang terdiri dari latar belakang yang mendeskripsikan ruang lingkup dan kedudukan masalah yang akan diteliti, mulai dari lingkup yang paling umum hingga ke arah masalah yang lebih khusus. Selanjutnya mengidentifikasi masalah yang menelusuri aspek masalah yang muncul serta berhubungan dengan topik/tema, judul penelitian dengan masalah. Rumusan masalah dihasilkan dari identifikasi permasalahan. Tujuan penelitian dilaksanakan melalui target yang ingin diwujudkan. Yang terdapat kegunaan penelitian yang akan mendeskripsikan manfaat secara teoritis maupun praktis dari penelitian yang hendak diteliti. Terakhir adalah sistematika penulisan yang mendeskripsikan yang membahas perihal isi per bab yang ada di didalam penelitian.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Berisikan penelitian terdahulu yang relevan untuk menjadi bahan acuan peneliti selama proses penelitian. Konsep teori yang digunakan untuk

mendeskripsikan teori-teori yang akan dijadikan pedoman penulis. Serat kerangka berpikir menjabarkan yang membahas perihal alur pemikiran penelitian beserta hipotesisnya yaitu anggapan sementara terhadap maslaha yang masih perlu dibuktikan keabsahannya.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Didalam bab ini mendeskripsikan mengenai jenis metode penelitian, populasi dan sampel, operasional variable penelitian, Tehnik pengumpulan data, Tehnik analisis data, serta lokasi dan waktu penelitian. Dan apa yang hendak dilaksanakan oleh peneliti didalam menjawab pertanyaan-peertanyaan penelitian,

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Selanjutnya didalam bab ini mendeskripsikan deskripsi umum seperti profile organisasi, sejarah singkat, dilanjutkan dengan mendeskripsikan pengamatan di lapangan yang berisi analisis lebih lanjut terhadap masalah yang menjadi latar belakang karya ilmiah beserta penemuan data yang dihasilkan dari hasil penelitian.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini mendeskripsikan yang membahas perihal kesimpulan hasil penelitian yaitu yang akan merangkum keseluruhan bab yang akan ditulis peneliti.