

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Surat Izin Mengemudi (SIM) adalah dokumen resmi yang berfungsi sebagai bukti bahwa seseorang diizinkan untuk mengemudikan kendaraan di jalan raya, dengan kemampuan yang memadai untuk menghindari potensi kecelakaan. Di Indonesia, SIM merupakan tanda registrasi dan identifikasi yang dikeluarkan oleh Kepolisian Republik Indonesia kepada individu yang telah memenuhi syarat administratif, dalam keadaan sehat baik fisik maupun mental, memahami peraturan lalu lintas, serta memiliki keterampilan dalam mengemudikan kendaraan bermotor. Setiap individu yang mengemudikan kendaraan bermotor di jalan diwajibkan untuk memiliki SIM yang sesuai dengan jenis kendaraan yang dikemudikan, sebagaimana diatur dalam Pasal 77 ayat (1) Undang-Undang No. 22 Tahun 2009. Menurut Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2012 tentang Surat Izin Mengemudi, pelayanan publik berfungsi sebagai jembatan yang menghubungkan negara (aparatur birokrasi) dengan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan dan menyelesaikan permasalahan yang ada.

Pemerintah diharapkan dapat memberikan pelayanan publik yang berkualitas tinggi, yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik atau terbaik. Standar pelayanan prima ini diukur berdasarkan kriteria yang ditetapkan oleh instansi yang memberikan layanan, sehingga masyarakat dapat merasakan manfaat dari pelayanan yang diberikan.

Surat Izin Mengemudi (SIM) merupakan dokumen resmi yang berfungsi sebagai bukti sah kompetensi seseorang dalam mengemudikan kendaraan bermotor di jalan raya. SIM juga berperan sebagai alat kontrol dan data forensik yang digunakan oleh kepolisian. Untuk memperoleh SIM, seseorang harus terlebih dahulu lulus dalam ujian yang menguji pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan dalam mengoperasikan kendaraan bermotor. Hal ini dijelaskan dalam Pasal 2 Peraturan Kepala Kepolisian Nomor 9 Tahun 2012, yang mengatur lebih

lanjut mengenai tujuan dan rincian mengenai SIM. Beberapa tujuan dari penerbitan SIM menurut peraturan tersebut antara lain :

- a. Mewujudkan sistem administrasi pelayanan SIM yang tertib, transparan, efektif, efisien, dan akuntabel.
- b. Menjamin adanya pengakuan dan identifikasi terhadap kompetensi pengemudi untuk memastikan keamanan, keselamatan, ketertiban, dan kelancaran lalu lintas.
- c. Membentuk pusat data Registrasi dan Identifikasi Pengemudi yang akurat, yang dapat mendukung proses penyelidikan, penyidikan, dan identifikasi forensik oleh kepolisian.
- d. Mengembangkan sistem manajemen informasi dan komunikasi SIM yang terintegrasi.
- e. Menumbuhkan budaya tertib berlalu lintas dengan menggunakan SIM sebagai alat kontrol yang efektif.

Selain itu, dalam Pasal 4 Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2012, SIM juga memiliki beberapa fungsi penting, yaitu:

- a) Sebagai legitimasi kompetensi pengemudi, b) Sebagai identitas pengemudi, c) Sebagai kontrol kompetensi pengemudi, dan d) Sebagai alat forensik kepolisian.

Pembuatan SIM merupakan bagian dari pelayanan administrasi publik yang berkaitan dengan identifikasi catatan pajak kendaraan bermotor serta rekam jejak tindak kriminalitas yang melibatkan kendaraan. Namun, dalam pelaksanaan pelayanan administrasi ini, sering kali ditemukan ketidakpuasan dari masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak kepolisian, terutama yang berkaitan dengan petugas yang bertugas di bagian administrasi pembuatan SIM. Beberapa faktor yang sering dikeluhkan antara lain kualitas sumber daya manusia, sarana dan prasarana yang kurang memadai, prosedur pelayanan yang tidak efisien, serta ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan yang memadai.

Di Kabupaten Bogor, pelayanan penerbitan SIM kerap menjadi sorotan mengingat tingginya volume pemohon setiap harinya. Masyarakat sering mengeluhkan berbagai aspek pelayanan, seperti ketidakefisienan prosedur, kurangnya transparansi biaya, serta praktik percaloan yang masih terjadi. Berdasarkan hasil survei awal, ditemukan bahwa banyak masyarakat lebih memilih

menggunakan jasa calo demi mendapatkan SIM dengan lebih mudah, meskipun harus membayar biaya yang jauh lebih tinggi dari ketentuan resmi. Hal ini menunjukkan adanya ketidakpuasan masyarakat terhadap sistem pelayanan yang ada.

Urgensi penelitian ini semakin diperkuat dengan tingginya angka kecelakaan lalu lintas yang melibatkan pengendara tanpa SIM. Dalam hasil riset yang diadakan oleh Badan Pusat Statistik, pada tahun 2018 menyimpulkan bahwa total kecelakaan lalu lintas di Indonesia adalah 109,215 kasus dengan rincian mortalitas sebesar 29.472 jiwa, luka berat 13.315 jiwa, dan luka ringan 130.571 jiwa (Badan Pusat Statistik, 2021). Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk mengevaluasi kualitas pelayanan di Satpas Polres Bogor serta mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi hambatan dalam pemberian layanan yang efektif, transparan, dan akuntabel.

Selain itu, pemerintah telah mendorong digitalisasi layanan publik melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Transformasi digital diharapkan dapat mengatasi berbagai kendala dalam pelayanan SIM, termasuk mengurangi antrian panjang, meminimalisir percaloan, serta meningkatkan transparansi dan efisiensi layanan. Namun, implementasi sistem digital seperti Aplikasi SIM Nasional Presisi (SINAR) masih menghadapi berbagai tantangan, terutama terkait sosialisasi kepada masyarakat dan kesiapan infrastruktur pendukung (Wulan et al., 2023).

Kualitas pelayanan sering dianggap sebagai salah satu tolok ukur utama dalam menilai sejauh mana kinerja sebuah lembaga publik. Kualitas pelayanan ini mencerminkan efektivitas suatu instansi dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Citra suatu lembaga sangat dipengaruhi oleh bagaimana pelayanan publik diberikan kepada masyarakat. Pelayanan yang memiliki kualitas tinggi akan menciptakan kesan positif di mata publik, sementara pelayanan yang kurang baik dapat mengecewakan masyarakat dan berisiko menimbulkan ketidakpuasan. Oleh karena itu, untuk memastikan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, lembaga pemerintah perlu berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang maksimal, serta terus melakukan evaluasi terhadap berbagai aspek yang mempengaruhi kualitas pelayanan tersebut.

Di Kabupaten Bogor, pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM)

menjadi sorotan, mengingat tingginya volume penerbitan SIM di daerah tersebut. Hal ini mengharuskan adanya dukungan sarana dan prasarana yang memadai untuk mempermudah masyarakat dalam proses pembuatan SIM. Penelitian mengenai hal ini sangat penting untuk menggali lebih dalam sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. SIM telah menjadi salah satu dokumen yang wajib dimiliki oleh pengendara, dan proses pembuatannya biasanya terkonsentrasi di kantor Polrestabes setempat, yang seringkali menyebabkan antrian panjang. Selain itu, pelayanan pembuatan SIM juga kerap dipengaruhi oleh kurangnya informasi yang disampaikan oleh petugas. Dari keluhan yang sering muncul, kita dapat mengevaluasi sejauh mana pelayanan yang diberikan sudah memenuhi harapan masyarakat.

Kualitas pelayanan sering dianggap sebagai salah satu tolok ukur utama dalam menilai sejauh mana kinerja sebuah lembaga publik. Kualitas pelayanan ini mencerminkan efektivitas suatu instansi dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Citra suatu lembaga sangat dipengaruhi oleh bagaimana pelayanan publik diberikan kepada masyarakat. Pelayanan yang memiliki kualitas tinggi akan menciptakan kesan positif di mata publik, sementara pelayanan yang kurang baik dapat mengecewakan masyarakat dan berisiko menimbulkan ketidakpuasan. Oleh karena itu, untuk memastikan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, lembaga pemerintah perlu berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang maksimal, serta terus melakukan evaluasi terhadap berbagai aspek yang mempengaruhi kualitas pelayanan tersebut.

Kepolisian Resor (Polres) Bogor memegang peran penting dalam proses pengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM), sesuai dengan amanat yang tercantum dalam Undang-Undang No. 2 Tahun 2002 Pasal 15 tentang Kepolisian Republik Indonesia, serta berbagai peraturan lainnya yang memberi kewenangan kepada pihak kepolisian untuk menerbitkan SIM kendaraan bermotor. Dengan tingginya jumlah pemohon yang memanfaatkan layanan pembuatan SIM di Kantor Satlantas Polres Bogor, upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan menjadi hal yang sangat penting. Masyarakat tentunya menginginkan pelayanan yang cepat, mudah, dan efisien, yang sejalan dengan peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Tujuan

utama dari peraturan ini adalah untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang bersih, transparan, akuntabel, serta efektif dan dapat dipercaya. Oleh karena itu, transformasi digital dalam sistem pelayanan publik perlu didorong, yang mencakup inovasi, perubahan kebijakan, pengadaan sarana dan prasarana, peningkatan kualitas sumber daya manusia (SDM), dan perubahan budaya kerja guna memaksimalkan manfaat yang muncul dari perkembangan teknologi baru.

Keberhasilan transformasi digital dalam sebuah instansi layanan publik dapat diukur dari kemampuannya untuk mengubah birokrasi yang sebelumnya kaku menjadi lebih responsif, efisien, dan efektif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Proses perubahan ini memerlukan dukungan dari lingkungan Teknologi dan Informasi (IT) yang dirancang dengan pendekatan yang lebih fleksibel dan inovatif, serta mampu menciptakan sistem pengelolaan data yang terintegrasi. Hal ini bertujuan untuk mendukung pengambilan keputusan yang tepat dan strategi berdasarkan data yang tersedia. Dengan demikian, pelayanan kepada masyarakat menjadi lebih mudah, karena mereka tidak perlu lagi mengantri panjang dalam proses administrasi. Bahkan masyarakat kini dapat mengikuti ujian SIM secara digital tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan SIM. Sebagian besar proses administrasi memungkinkan masyarakat untuk tidak hadir secara fisik di Satpas, kecuali untuk pembuatan SIM baru, di mana pemohon tetap diwajibkan untuk datang ke Satpas guna menjalani ujian praktik.

Meskipun pembuatan dan perpanjangan SIM kini menggunakan sistem berbasis online, hal ini tidak sepenuhnya menghilangkan kebutuhan untuk sistem offline. Masyarakat yang mengurus SIM tetap harus mengunjungi kantor polisi atau lokasi yang telah bertekad untuk melakukan proses selanjutnya, seperti ujian teori, ujian praktik, dan ujian keterampilan menggunakan simulator. Namun, bagi pemohon yang hanya melakukan perpanjangan SIM, tes tidak lagi diperlukan, kecuali jika mereka ingin naik golongan. Dengan kata lain, Aplikasi SIM Nasional Presisi (SINAR) berfungsi untuk mempercepat proses pendaftaran dan administrasi secara keseluruhan, yang biasanya memakan waktu lama jika dilakukan dengan cara konvensional. Selain itu, dengan adanya sistem aplikasi dan pelayanan berbasis online, hal ini tentunya mengurangi potensi pelanggaran antara masyarakat dan anggota kepolisian.

Keberadaan SIM Online sangat membantu dalam mengurangi praktik percaloan yang sering terjadi di kantor polisi saat masyarakat ingin mengurus SIM. Praktik percaloan ini jelas mengarah pada ketidakjujuran budaya dan merugikan masyarakat, karena mereka harus membayar lebih untuk calo, padahal biaya pengurusan SIM itu sendiri tidak terlalu mahal. Dengan sistem pelayanan online yang berbasis Aplikasi SINAR, presentasi percaloan dapat diminimalisir, karena layanan SIM Online memberikan transparansi mengenai biaya yang dibebankan kepada pemohon, sehingga pembayaran menjadi jelas dan sesuai dengan tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP).

Menurut Lavenia (2018) dalam penelitian yang dilakukan oleh Maghfirani dan Khozin (2021), dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, Aparatur Sipil Negara (ASN), khususnya aparat kepolisian sebagai pelayan masyarakat, mengajukan tugas yang cukup berat. Diharapkan bahwa sistem penyelenggaraan pemerintahan akan mendapatkan manfaat dari reformasi yang dilakukan. Hal ini dapat dilihat dari sejauh mana pemerintah memperhatikan kepentingan masyarakat. Namun kenyataannya, praktik Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN) semakin meningkat di Indonesia, yang berdampak negatif pada sistem dan citra pelayanan publik di mata masyarakat. Selain itu, kasus KKN juga meningkat di berbagai daerah.

Pro dan kontra antar masyarakat mengenai kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh aparat pemerintah, sebagian masyarakat ada yang merasa kurang puas dan ada juga yang merasa sudah cukup puas dengan kualitas pelayanan dari pemerintah. Kualitas pelayanan akan unggul apabila harapan masyarakat dalam menerima pelayanan itu terpenuhi. Pengelola penyelenggara publik harus mengetahui apakah pelayanan yang mereka berikan kepada masyarakat sudah sesuai dengan standar kualitas pelayanan dan harapan masyarakat atau sebaliknya. Tapi tampaknya masyarakat enggan mengadukan apabila menerima pelayanan yang buruk, bahkan hampir pasti mereka pasrah menerima layanan seadanya. Kenyataan semacam ini terdorong oleh sifat public goods menjadi monopoli pemerintah khususnya dinas/instansi pemerintah daerah dan hampir tidak ada pembandingan dari pihak lain. Praktek semacam ini menciptakan kondisi yang tawar yang rendah dari masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan dari pemerintah,

sehingga memaksa masyarakat mau tidak mau menerima dan menikmati pelayanan yang kurang memadai tanpa protes.

Pungutan pembohong (pungli) dalam pengurusan SIM adalah salah satu contoh nyata dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme. Peraturan Pemerintah RI Nomor 50 Tahun 2010 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang mengatur biaya untuk penerbitan SIM. Untuk SIM A dan B, biayanya ditetapkan sebesar Rp. 120.000,- (seratus dua puluh ribu rupiah), sedangkan untuk SIM C, biayanya adalah Rp. 100.000,- (seratus ribu rupiah). Namun, dalam praktiknya, hal ini tidak berjalan sesuai harapan. Tim Saber Pungli Polri menemukan bahwa biaya yang dikenakan di luar ketentuan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) berkisar antara Rp. 500.000,- (lima ratus ribu rupiah) hingga Rp. 600.000,- (enam ratus ribu rupiah) per orang untuk setiap permohonan SIM. Temuan ini menunjukkan adanya peran calo dalam proses pembuatan SIM.

Calo merupakan sebuah profesi yang bertujuan untuk melancarkan kegiatan usaha atau transaksi seseorang yang tidak dapat dilakukannya sendiri dan membutuhkan bantuan dari orang lain supaya dapat tercapai. Hampir semua kegiatan usaha membutuhkan jasa dari seorang calo atau perantara, dikarenakan terdapat sebagian orang mempunyai keterbatasan waktu maupun kemampuan dalam melaksanakan suatu kegiatan usaha. Alasan demikian menyebabkan profesi calo masih marak digunakan dalam suatu kegiatan usaha, seperti pada jasa calo dalam pengurusan Surat Izin Mengemudi di SATPAS (Satuan Penyelenggara Administrasi) Kepolisian Resort Bogor.

Masalah tersebut tentunya datang bukan hanya yang muncul secara tiba-tiba, melainkan ada latar belakang didalamnya. Sektor pemerintah yang ada di Indonesia diwajibkan untuk membuat kebijakan yang memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam 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, profesional,

demokrasi, serta dan personalitas.

Tabel 1. 1 Data Jumlah Korban Kecelakaan Yang Tidak Memiliki Surat Izin Mengemudi Tahun 2022

SIM YANG DIMILIKI KORBAN													
NO	BULAN	JMLH KJDN	A	A U	AKH	B I	B I U	B II	B II U	C	D	Non SIM	Jumlah
1	Januari	20	0	0	0	2	0	2	0	15	0	91	110
2	Februari	65	1	0	0	0	0	0	0	13	0	67	81
3	Maret	105	1	0	0	0	0	0	0	20	0	101	122
4	April	94	1	0	0	0	0	0	1	16	0	93	111
5	Mei	90	0	0	0	0	1	0	1	20	0	95	117
6	Juni	93	1	0	0	1	0	0	0	25	0	90	117
7	Juli	72	2	0	0	0	0	2	0	16	0	66	89
8	Agustus	84	0	0	0	0	0	0	0	22	0	76	98
9	September	101	0	0	0	0	1	1	0	33	0	87	122
10	Oktober	112	2	0	0	0	0	0	0	24	0	29	55
11	November	114	1	0	0	0	0	0	1	28	0	110	140
12	Desember	115	1	0	0	0	0	0	3	26	0	90	130
JUMLAH		1065	2	0	0	3	2	5	7	258	0	995	1390

Sumber : Laporan Unit Laka Lantas Polres Bogor

Berdasarkan data yang tersedia, masih banyak warga di wilayah Bogor, khususnya Kabupaten Bogor, yang belum memiliki Surat Izin Mengemudi (SIM). Hal ini terlihat dari tingginya jumlah korban kecelakaan lalu lintas yang tidak memiliki SIM. Dalam kaitannya dengan pelayanan penerbitan SIM bagi masyarakat, aparat kepolisian yang bertugas dalam bidang ini memiliki kewajiban untuk menjalankan tugasnya dengan penuh tanggung jawab serta profesionalisme. Jika pelayanan SIM tidak dilakukan secara optimal dan tidak mengikuti prosedur yang telah ditetapkan, seperti memastikan pemohon memahami serta menguasai rambu-rambu lalu lintas, maka risiko terjadinya kecelakaan semakin besar. Mengingat tingginya jumlah masyarakat yang mengajukan permohonan pembuatan

SIM, maka diharapkan aparat kepolisian di Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (Satpas) Kepolisian Resor Bogor mampu memberikan layanan yang berkualitas. Pelayanan publik yang baik menjadi cerminan profesionalisme aparat kepolisian dalam menjalankan tugasnya.

Untuk memberikan pelayanan yang optimal, petugas SIM di Satpas Kepolisian Resor Bogor harus memastikan bahwa setiap pemohon mendapatkan informasi yang jelas mengenai prosedur yang harus diikuti. Sayangnya, masih terdapat petugas yang kurang proaktif dalam memberikan arahan, sehingga banyak pemohon yang kebingungan dan terpaksa bertanya kepada sesama pemohon mengenai tahapan pembuatan SIM. Selain itu, terdapat perbedaan biaya antara pembuatan SIM baru dan perpanjangan, sebagaimana diatur dalam Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP), yang sudah dijelaskan melalui banner yang tersedia di dalam ruangan pelayanan. Namun demikian, edukasi dan sosialisasi mengenai prosedur serta biaya pembuatan SIM perlu ditingkatkan agar masyarakat lebih memahami proses yang harus mereka jalani. Transparansi dalam pelayanan juga harus dikedepankan, sehingga pemohon merasa lebih nyaman dan memberikan respons yang positif terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparat kepolisian.

Tabel 1. 2 Survey Pendahuluan

Jenis Kelamin		Memakai Jasa Calo	Tidak Memakai Calo
Laki-laki	Perempuan		
4 orang	3 orang	6 orang	1 orang
Biaya / Tarif		Rp.300.000 -Rp.600.000	Rp.100.000 - Rp.150.000

Sumber : Survey yang dilakukan peneliti

Berdasarkan hasil survey awal dengan membuat beberapa pertanyaan yang dilakukan oleh peneliti kepada orang yang pernah membuat SIM C pada tanggal 19 dan 20 Maret 2023 dari 7 (tujuh) pengguna layanan, 6 (enam) diantaranya merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan terutama pada biaya/tarif yang harus dikeluarkan oleh masyarakat kurang sesuai dengan ketentuan yang ada. Demikian fenomena di Satpas Cibinong Polres Bogor, keluhan dari masyarakat

biaya pelayanan terutama SIM C menurut ketentuan yaitu Rp. 100.000 bisa mencapai Rp. 600.000, mungkin karena mereka memakai jasa perantara. Masyarakat banyak yang masih menggunakan jasa perantara, mereka berpikir bahwa itu akan lebih cepat dan mudah untuk mendapatkan SIM tanpa harus melewati beberapa macam proses.

Tetap saja setiap harinya yang datang untuk membuat dan memperpanjang SIM selalu ramai, jadi mereka harus tetap menunggu antrian. Namun, tidak sedikit pula yang mengeluhkan tentang jasa perantara ini. Walaupun saat ini sudah tersedia, pendaftaran SIM secara online tapi masih banyak juga masyarakat kurang paham tentang itu. Adanya pembuatan dan perpanjangan SIM secara online agar mempermudah masyarakat untuk mendaftar dengan mengisi formulir pendaftaran dan jadwal yang telah dipilih dan datang ke Satpas sesuai jadwal untuk foto dan pengambilan SIM.

Berdasarkan hasil survey diatas, diharapkan pelaksana pelayanan menindak tegas oknum-oknum yang telah menaikkan tarif/biaya yang dirasa cukup memberatkan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa beberapa tindakan kualitas pelayanan dari kepolisian masih belum dilaksanakan dengan baik sehingga membuat masyarakat kurang puas terhadap ketidakadilan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Satpas Cibinong Polres Bogor. Tarif/biaya yang sesuai seharusnya memudahkan masyarakat untuk mendapatkan SIM. Selain itu, pelayanan aparat kepolisian yang melakukan tindakan dan merespon keinginan pengguna jasa menjadi penilaian masyarakat.

Dalam hal ini tidak heran jika praktik pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan masyarakat. Keluhan masyarakat tentang pelayanan SIM dan permintaan pelayanan SIM yang terus meningkat membuat Satpas Bogor terus bekerja keras untuk mengambil langkah-langkah baru dibidang layanan SIM untuk mencapai kualitas pelayanan yang baik, dan kepuasan masyarakat bisa tercapai.

Keberadaan Kantor Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS) Cibinong Polres Bogor dibutuhkan masyarakat untuk mendukung kelancaran penerbitan SIM. Tuntutan masyarakat terhadap kantor satpas untuk menerbitkan pelayanan merupakan syarat yang dibutuhkan kantor satpas untuk mencapai kualitas pelayanan yang lebih baik guna memuaskan masyarakat, serta

mewujudkan harapan dan keinginan pengguna jasa.

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 Bogor saat ini?

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 Bogor dan mengetahui hambatan yang sering terjadi saat pelayanan untuk dievaluasi agar menjadi lebih baik.

1.4 Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

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

b. 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 digunakan dalam meneliti. Metode ini menggunakan kualitatif deskriptif, dalam metode ini menggunakan teknik pengumpulan data, melalui sumber data, observasi, wawancara dan dokumentasi.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisikan hasil analisis 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 Bogor.

