BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan informasi dan teknologi dalam berbagai aspek kehidupan mendorong terjadinya perubahan serta akselerasi dalam berbagai bidang. Perubahan tersebut juga dilakukan oleh pemerintah dalam rangka mewujudkan proses penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*). Pemerintah dituntut agar memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Hal tersebut dilakukan melalui serangkaian visi, tujuan, sasaran, program dan kegiatan yang terencana, berkesinambungan dan terukur.

Pelayanan publik yang selama ini terjadi dianggap tidak efektif bagi masyarakat, sebab hampir semua bentuk pelayanan yang ada harus menempuh proses serta jalur birokrasi yang sangat panjang dan lama. Prosedur dan etika pelayanan yang berkembang dalam birokrasi kita sangat jauh dari nilai-nilai penghargaan terhadap warga negara yang berdaulat. Prosedur pelayanan tidak dibuat untuk mempermudah pelayanan, tetapi lebih untuk melakukan kontrol terhadap perilaku warga sehingga prosedurnya berbelit-belit dan rumit.

Tuntutan masyarakat akan pelayanan publik yang berkualitas, mengharuskan pembenahan dalam manajemen publik. Tingkat keluhan masyarakat pengguna jasa menunjukkan bahwa pemerintah sebagai organisasi publik masih belum sepenuhnya mampu menciptakan sistem pelayanan yang pantas diterima dimata masyarakat. Hal

tersebut sedikit banyak telah membawa dampak menurunnya kepercayaan publik terhadap pemerintahan, tuntutan yang disampaiakan oleh masyarakat merupakan suatu hal yang wajar dan harus segera direspon serta direlisasikan segera oleh pemerintah. Upaya yang dilakukan yaitu dengan melakukan perubahan-perubahan yang terarah pada terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Permasalahan mengenai buruknya kualitas pelayanan publik tersebut hampir terjadi di semua lembaga atau institusi pemerintahan yang ada, termasuk Kepolisian Republik Indonesia (Polri).

Polri merupakan salah satu instansi pemerintah yang bertugas dalam dibidang penegakan hukum, dituntut untuk memuaskan masyarakat dalam memberikan pelayanan prima. Pelayanan tersebut menjadi sesuatu yang sensitif, karena bila pelayanan publik di bidang hukum dapat berjalan seperti seharusnya, maka kontruksi hukum akan jadi lebih kuat dan tegak. Tujuan Indonesia sebagai negara hukum pada kenyataanya, harus dapat tercapai dan terlaksana dengan baik sesuai dengan apa yang seharusnya.

Pelayanan publik yang dilakuan oleh Polri salah satunya adalah pembuatan SIM, dan untuk menjawab tuntuan masyarakat Polri telah menetapkan Reformasi Birokrasi Polri (RBP) dengan membuat suatu program pembuatan SIM dengan nama *Quick Wins* yang diresmikan oleh Presiden RI pada tanggal 30 Januari 2009. Keberadaan *Quick Wins* merupakan suatu upaya untuk memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat oleh Polri sekaligus menuju Polisi masa depan yaitu “Polisi yang dicintai masyarakat”, dan untuk menciptakan budaya

kerja yang selalu mengikuti perubahan yang dinamis dengan landasan semangat kejujuran, keterbukaan, profesionalisme, dan humanis sesuai dengan tuntutan masyarakat.

Program tersebut dicanangkan dengan tujuan mempercepat terwujudnya perubahan perilaku dan peningkatan kinerja Polri sebagaimana yang digariskan dalam visi kepolisian yaitu profesional, bermoral dan modern. Mengingat banyaknya jumlah sub program dalam progam *Quick wins* maka peneliti memfokuskan diri pada salah satu sub program unggulan yaitu pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM). Yang dilaksanakan di Polres Sumedang.

Peneliti mengambil salah satu produk layanan pembuatan SIM, dikarenakan fenomena proses pembuatan SIM masih kental dengan praktek Korupsi Kolusi dan Nepotisme (KKN), sehingga penelitian mengenai pembuatan SIM akan sangat membantu untuk menggambarkan kesuksesan Polri dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat di level *Trust Building* sesuai dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 Tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025 serta implementasi pencapaian Grand Strategis Polri 2005-2025.

Pemerintah melalui Kepolisian Republik Indonesia menetapkan aturan dalam urusan lalu lintas, salah satunya adalah aturan mengenai Surat SIM. SIM merupakan alat kontrol dan pengendalian penggunaan kendaraan bermotor di jalan raya, sebagai identitas diri para pengemudi kendaraan motor yang telah dinyatakan mampu mengemudikan kendaraan bermotor, juga sebagai bentuk tanggung jawab bagi Polri

maupun pengemudi kendaraan bermotor. SIM adalah bukti registrasi dan identifikasi yang diberikan oleh Polri kepada seseorang yang telah memenuhi persyaratan adminitrasi, sehat jasmani dan rohani, memahami peraturan lalu lintas dan terampil mengemudikan kendaraan bermotor.

SIM adalah tanda bukti yang harus dimiliki bagi setiap pengemudi kendaraan bermotor. Pengendara kendaraan bermotor yang ingin memiliki SIM, harus memenuhi prosedur administrasi, identifikasi, dan kesehatan yang memadai. Pengemudi juga harus dapat menjalankan kendaraan bermotor secara terampil sesuai dengan rambu-rambu dan peraturan lalu-lintas yang berlaku.

Penyelenggaraan Registrasi dan Identifikasi Lalu Lintas (identifikasi lantas) adalah salah satu wewenang Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) sesuai yang diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 2 tahun 2002. Penyelenggaraan identifikasi lantas juga merupakan salah satu tugas pokok dan fungsi Polri dalam urusan pemerintah di bidang registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor dan pengemudi (Pasal 7 ayat (2) huruf e UU No. 22 tahun 2009). Secara lebih khusus dijelaskan, bahwa Identifikasi Lantas merupakan salah satu fungsi Polisi dalam menangani lalu lintas, baik untuk manusia (pengemudi) maupun kendaraan bermotor (ranmor).

Identifikasi pengemudi sebagai bagian dari Identifikasi lantas memegang peranan penting dalam mewujudkan budaya tertib berlalu lintas dalam masyarakat. Seperti diketahui, bahwa lalu lintas merupakan cermin budaya masyarakatnya, bahkan secara nasional dapat dikatakan bahwa lalu lintas adalah

cermin budaya bangsa. tingkat pengetahuan, kemampuan ketrampilan, kesadaran serta tanggung jawab akan keselamatan berlalu lintas baik bagi dirinya sendiri maupun orang lain. Karena itu untuk mewujudkan dan memelihara keamanan, keselamatan, ketertiban dan kelancaran berlalu lintas perlu diwujudkan budaya tertib berlalu lintas dalam masyarakat.

Identifikasi pengemudi diwujudkan dalam pengujian dan Mengemudi SIM, karena SIM merupakan persyaratan bagi setiap orang yang akan mengemudikan kendaraan bermotor di jalan, artinya SIM wajib dimiliki oleh setiap orang yang mengemudikan kendaraan bermotor di jalan. SIM tersebut digolongkan menjadi SIM kendaraan bermotor perseorangan dan Surat SIM kendaraan bermotor umum. Untuk mendapatkan SIM, setiap orang harus memiliki kompetensi mengemudi yang didapat dari mengikuti pendidikan dan pelatihan di sekolah mengemudi atau dapat belajar sendiri. Selanjutnya untuk mendapatkan SIM, setiap orang yang akan mengemudikan kendaraan bermotor harus lulus dalam pengujian SIM yang diselenggarakan oleh Polri.

Persepsi atau pandangan masyarakat terhadap pembuatan SIM selama ini adalah sebagai suatu yang melelahkan, karena banyaknya waktu dan tenaga yang terbuang untuk mengurus pembuatan SIM tersebut, begitu pula dengan program pembuatan *Quick Wins* yang belum mampu menjawab harapan dari masyarakat sebagai penerima pelayanan. Program *Quick Wins* dalam pembuatan SIM di Polres Sumedang dari observasi awal yang dilakukan oleh peneliti masih belum maksimal, seperti:

1. Masih adanya penerbitan SIM degan menggunakan jasa calo
2. Papan informasi yang tidak letakan ditempat yang mudah untuk dilihat oleh para calon pembuat SIM
3. Kendaran yang digunakan untuk melakukan ujian praktek berkendara yang kurang nyaman untuk dikendarai
4. Pembuatan SIM yang cukup lama hingga memakan waktu hingga enam jam
5. Adanya perbedaan prioritas antara para pemohon pembuatan SIM

Biaya pembuatan Surat SIM resmi yang murah dengan mengunakan program *Quick Wins* yakni sebesar Rp.75.000,- ternyata tidak cukup kuat untuk mengajak masyarakat calon pembuat SIM untuk mengikuti prosedur yang telah di tentukan, karena masih banyak masyarakat yang lebih memilih menggunakan jasa calo ataupun melalui lembaga kursus mengemudi.

Berdasarkan pengamatan peneliti, biaya yang perlu dikeluarkan oleh masyarakat yang menggunakan jasa pembuatan SIM secara instan sebesar Rp.300.000,-. Hal tersebut dikarenakan prosedur dan pelayanan petugas dinilai masyarakat masih belum efektif dan efisien. Keadaan tersebut juga menyebabkan masyarakat memilih pembuatan SIM lewat calo/kolektif/orang dalam kepolisian, karena cara-cara ini dinilai lebih cepat, dan lebih praktis, bahkan bila dilihat dari sudut biaya pembuatan SIM, tidak ada perbedaan yang berarti antara memakai calo/kolektif/orang dalam kepolisian dengan mengurus sendiri. Keadaan tersebut membuat masyarakat lebih memilih memakai jalur non-resmi yang lebih cepat dan praktis. Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti mengambil judul **“Kualitas**

Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Melalui Program *Quick Wins* di Kepolisian Resort (Polres) Sumedang"

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka untuk mempermudah arah dan proses pembahasan, peneliti merumuskan masalah sebagai berikut, Bagaimana kualitas pelayanan publik Kepolisian Resort Sumedang dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) dengan menggunakan program *Quick Wins?*

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan publik dalam pembuatan SIM melalui program *Quick Wins* di Polres Sumedang. Sedangkan tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui transparansi dalam pembuatan SIM melalui *Quick Wins* di Polres Sumedang.
2. Untuk mengetahui akuntabilitas dalam pembuatan SIM melalui *Quick Wins* di Polres Sumedang.
3. Untuk mengetahui kondisional dalam pembuatan SIM melalui *Quick Wins* di Polres Sumedang.
4. Untuk mengetahui partisipatif dalam pembuatan SIM melalui *Quick Wins* di Polres Sumedang.

5. Untuk mengetahui kesamaan hak dalam pembuatan SIM melalui *Quick Wins* di Polres Sumedang.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baik dari segi teoritis maupun dari segi praktis, yaitu :

1. Bagi Peneliti

   Untuk mengembangkan wawasan dan pemahaman tentang proses penelitian mulai dari pencarian masalah sampai dengan selesai dan juga sebagai ajang implementasi ilmu dan teori yang didapatkan selama perkuliahan.

2. Secara teoritis

   Mengembangkan teori-teori yang telah diperoleh dibangku kuliah dengan praktek dilapangan, dimana dalam penelitian ini diharapkan akan memberikan sumbangan Ilmu Pemerintahan serta dapat dijadikan bahan tinjauan awal untuk melakukan penelitian serupa dimasa yang akan datang.

3. Secara praktis

   Untuk memberikan masukan dan kritikan yang membangun bagi Polres Sumedang mengenai teori-teori yang sesuai dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam pembuatan SIM melalui *Quick Wins*.