

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Pasca otonomi daerah, pelayanan publik menjadi perbincangan hangat karena merupakan salah satu kriteria yang digunakan untuk menilai efektivitas pelaksanaan otonomi daerah. Jika pemerintah daerah memberikan pelayanan publik yang berkualitas, pelaksanaan otonomi daerah akan dianggap efektif. Persoalan kualitas pelayanan publik tidak hanya dipicu oleh kebutuhan pemerintah/pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas berbagai pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, tetapi juga pengaruh perubahan paradigma penyelenggaraan pemerintahan, termasuk perubahan global yang telah terjadi di berbagai bidang kehidupan dan di berbagai belahan dunia.

Pelayanan publik adalah penyediaan layanan kepada individu yang memiliki kepentingan dalam organisasi dengan proses dan peraturan yang ditetapkan. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyedia layanan publik. Dari sudut pandang hukum, pelayanan publik dapat dilihat sebagai tanggung jawab yang diberikan kepada pemerintah oleh undang-undang atau peraturan perundang-undangan untuk memenuhi hak-hak dasar warga negara atau penduduk atas suatu pelayanan.

Sebagai salah satu cara penyelenggaraan pelayanan publik, instansi pemerintah harus memberikan pelayanan yang efektif dan efisien. Standar pelayanan merupakan tolak

ukur yang digunakan sebagai pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan dan sebagai acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai tanggung jawab dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang bermutu, cepat, sederhana, murah, dan terukur. Di era globalisasi yang penuh dengan kesulitan dan kemungkinan, aparatur negara sebagai pelayan masyarakat memberikan pelayanan yang setinggi-tingginya untuk kepentingan tata pemerintahan yang baik. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat setiap saat membutuhkan birokrat untuk memberikan pelayanan publik yang terbuka dan akuntabel dengan kualitas terbaik.

Selain menjadi keharusan bagi pemerintah pusat untuk mengangkat isu-isu mengenai pelayanan publik kepada pemerintah daerah, hal ini juga disebabkan oleh pengaruh perubahan paradigma penyelenggaraan pemerintahan, termasuk perubahan global yang sering terjadi di berbagai bidang kehidupan dan di seluruh dunia. Pelayanan publik di era pengetahuan serba instan dan globalisasi saat ini perlu disampaikan secara tepat dan cepat untuk menghindari ketidakpuasan sosial dan, lebih buruk lagi, disintegrasi bangsa, yang hanya bisa berujung pada fragmentasi dan kehancuran negara.

Munculnya pelayanan yang harus menyesuaikan dengan perkembangan serta lingkungan yang berubah sangat cepat menjadi masalah yang menjadi perhatian bersama.¹ Pelayanan publik, sebagai sebuah institusi, memastikan operasi pemerintahan negara yang stabil dengan, antara lain, mengembangkan kebijakan pelayanan dan mengelola sumber daya masyarakat. Tujuan pelayanan publik di Indonesia adalah untuk mempermudah pemberian pelayanan kepada masyarakat sehingga pemerintah dapat

¹ Mila Diansari, “*Analisis Kualitas Pelayanan Surat Ijin Mengemudi Kendaraan Motor (SIM C) di Polres Semarang 2016*” Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

memenuhi semua kebutuhan pelayanan. Sebagai salah satu cara penyelenggaraan pelayanan publik, instansi pemerintah harus memberikan pelayanan yang efektif dan efisien.

Salah satu pelayanan publik adalah pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM). SIM merupakan perangkat yang wajib dimiliki oleh pengemudi kendaraan bermotor sesuai dengan jenis kendaraan bermotor yang dikemudikan. Berdasarkan undang-undang nomor 22 tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan, Bahwa setiap orang yang mengoperasikan kendaraan bermotor di jalan umum harus memiliki surat izin yang masih berlaku sesuai dengan kendaraan yang digunakannya. Siapa pun yang mengoperasikan kendaraan bermotor di jalan umum tanpa surat izin mengemudi yang sah menghadapi hukuman pidana termasuk penjara satu bulan dan/atau denda. Sementara itu, Polri merupakan satu-satunya lembaga yang berwenang menyediakan SIM.

Polisi adalah salah satu bagian dari pemerintah yang menawarkan layanan masyarakat. Di Indonesia, institusi kepolisian tidak hanya berfungsi sebagai komponen sistem peradilan pidana (SPP), tetapi juga sebagai organisasi yang bertugas menjaga perdamaian dan menjaga keamanan, serta mendukung dan membela masyarakat. Bersifat pre-emptif, preventif, dan represif, institusi kepolisian memiliki fungsi yang jauh lebih besar dalam menjaga kontrol sosial bagi masyarakat.²

Aparat kepolisian juga bertanggung jawab untuk mengatur lalu lintas dan menindak pengemudi yang melanggar peraturan dan ketentuan lalu lintas. Kehidupan hukum dalam negara hukum lebih banyak dikendalikan oleh unsur struktural atau pranata hukum, disamping muatan hukum dan budaya hukum.³ Sebelum mengoperasikan kendaraan roda

² Erlyn Indarti, 2000, *Diskresi Polisi*, Semarang, Lembaga Penerbit UNDIP, hlm 46.

³ Sadjijono, 2008, *Seri Hukum Kepolisian Polri dan Good Governance*, laksana Mediatama, Surabaya, hlm 1.

dua atau empat di jalan raya, kebijakan hukum pemerintah Indonesia menetapkan bahwa pengemudi harus memenuhi sejumlah syarat. Jelas, persyaratan ini diberlakukan untuk memastikan keselamatan pengemudi. Surat Izin Mengemudi yang dikeluarkan pemerintah merupakan salah satu persyaratan untuk mengemudi di Indonesia.

Salah satu wewenang dari Kepolisian yaitu memberikan surat izin mengemudi kendaraan bermotor.⁴ Pelayanan SIM (Surat Izin Mengemudi) merupakan salah satu pelayanan dasar administratif yang penting. Surat izin mengemudi adalah bukti administratif bahwa seseorang terikat oleh hukum, khususnya aturan mengemudi, dan dengan demikian, mengemudi harus selalu sesuai dengan persyaratan yang relevan.

Seseorang yang telah menunjukkan pengetahuan, kemampuan, dan keterampilan yang diperlukan untuk mengoperasikan kendaraan bermotor, juga dikenal sebagai "Ranmor", di jalan umum sesuai dengan standar yang ditetapkan dalam Undang-Undang Lalu Lintas dan oleh kekuatan jalan wajib memperoleh surat izin mengemudi (SIM) sesuai dengan Peraturan Kepolisian Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021. Selain menekankan dan mengatur kepentingan umum, kepastian hukum, kesetaraan, dan keseimbangan hak dan kewajiban, hukum pelayanan publik juga menekankan dan mengatur asas-asas umum pelayanan publik yang harus dilaksanakan seefektif mungkin oleh aparatur negara. Mewujudkan harapan masyarakat sebagian besar tergantung pada kualitas tinggi dari layanan yang diberikan.⁵

⁴ Pasal 14 ayat 1 huruf l yo Pasal 15 ayat 2 Undang-Undang Kepolisian Nomor 2 Tahun 2002

⁵ Hanny Purnamasari, Mohamad Bintang Ramadhan, Hasfirulloh Syaban Bashar, dan Diana Noviyanti, "Kualitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi Kendaraan Motor (SIM C) di Polres Karawang", *Jurnal Politikom Indonesiana: Kajian Ilmu Pemerintahan, Ilmu Politik dan Ilmu Komunikasi* Vol. 5, No. 2 (2020), hlm 64-74.

Pelayanan proses pembuatan SIM di tiap kabupaten atau kota diselenggarakan oleh Kepolisian Resor atau disingkat (Polres). Untuk di daerah Kulon Progo proses administrasi pelayanan pembuatan SIM dapat dilakukan di Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) Polres Kulon Progo. Terdapat dua cara pelayanan yang ditawarkan oleh Satpas Polres Kulon Progo, yaitu diantaranya dapat dilakukan melalui Offline maupun Online. Untuk pelayanan offline tersebut Polres Kulon Progo menyediakan 2 cara, yang pertama yaitu dapat datang langsung ke Satpas Polres Kulon Progo dan yang kedua melalui fasilitas SIM Keliling yang diselenggarakan oleh Satpas Polres Kulon Progo. Sedangkan Online, kita dapat mengaksesnya langsung melalui aplikasi “Digital Korlantas” melalui smartphone. Namun, pada kenyataannya terdapat beberapa kendala dalam proses pelayanan administrasi pembuatan SIM.

Salah satu kelemahan utama dari prosedur aplikasi SIM adalah lamanya waktu yang dibutuhkan, dimulai dengan proses pendaftaran dan berlanjut hingga pemohon menerima kartu SIM mereka. Masa tunggu untuk layanan SIM umum terjadi karena jumlah waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas, yang seringkali tidak sesuai dengan SOP. Membuat SIM mungkin rumit karena kurangnya sumber daya dan personel.

Informasi ini menggugah rasa ingin tahu penulis, dan ingin mengetahui lebih jauh bagaimana Polres Kulon Progo melaksanakan pelayanan administrasi pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM). Mengingat hal ini, jelas mengapa penulis memilih judul tersebut **“PELAYANAN PENERBITAN SURAT IZIN MENGEMUDI OLEH SATPAS POLRES KULON PROGO”**

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut dapat dirumuskan beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana pelayanan penerbitan Surat Izin Mengemudi oleh Satpas Polres Kulon Progo?
2. Apa saja faktor yang menghambat proses penerbitan Surat Izin Mengemudi oleh Satpas Polres Kulon Progo?

C. TUJUAN PENELITIAN

Berikut adalah tujuan dari penelitian ini, yang didasarkan pada pembahasan dan konteks yang disajikan di atas:

1. Untuk mengetahui, memahami dan mengkaji bagaimana proses pelayanan administrasi pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) yang diselenggarakan oleh Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) Polres Kulon Progo.
2. Untuk mengidentifikasi, memahami dan mengkaji apa saja faktor faktor yang menghambat dalam penerbitan pembuatan SIM yang diselenggarakan oleh Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) Polres Kulon Progo.

D. MANFAAT PENELITIAN

1. Manfaat Teoritis

- a. Diharapkan wawasan yang diperoleh dari penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi kemajuan ilmu pengetahuan dan memberikan pemahaman yang lebih kaya tentang Hukum Administrasi Negara, khususnya Hukum Pelayanan Publik.

- b. Dapat menambah wawasan tentang pelaksanaan pelayanan urusan SIM yang diselenggarakan oleh Satpas Polres Kulon Progo.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan bisa bermanfaat sebagai bahan masukan untuk Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) Kepolisian Resor (Polres) Kulon Progo dalam memberikan pelayanan Surat Izin Mengemudi yang lebih baik kepada masyarakat, sehingga dapat mendapatkan kepercayaan penuh dari masyarakat.

