

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Kepolisian merupakan salah satu lembaga pemerintahan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Fungsi pemerintahan yang dijalankan oleh Polri bersangkutan dengan penegakan hukum, pengayoman, perlindungan dan pelayanan pembimbingan kepada masyarakat. Tugas-tugas ini berkaitan erat dengan tugas-tugas sosial yang sehari-harinya bersentuhan langsung dengan masyarakat.

Menurut Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri), dalam pasal 2 dijelaskan bahwa: "Fungsi Kepolisian adalah salah satu fungsi pemerintahan negara di bidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakkan hukum, perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat. Tujuan Polri dalam pasal 4 dijelaskan: Kepolisian Negara Republik Indonesia bertujuan untuk mewujudkan keamanan dalam negeri yang meliputi terpeliharanya keamanan dan ketertiban masyarakat, tertib dan tegaknya hukum, terselenggaranya perlindungan, pengayoman dan pelayanan masyarakat, serta terbinanya ketenteraman masyarakat dengan menjunjung tinggi hak asasi manusia.

Polri dalam salah satu substansi tugas pokoknya adalah memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat bersumber dari kedudukan fungsi kepolisian sebagai bagian dari fungsi pemerintahan negara yang pada hakekatnya bersifat pelayanan publik (*public service*) dan termasuk dalam kewajiban umum Kepolisian. Satuan Lalu Lintas merupakan salah satu bagian dari Polri yang bertugas memberikan pelayanan

masyarakat, khususnya dalam penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Kantor Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS) Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resor Katingan yang selalu berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya.

Dalam era globalisasi dan kemajuan yang pesat ditambah dengan kondisi persaingan yang cukup ketat dan penuh tantangan, aparatur pemerintah dituntut untuk bisa memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat. Kita ketahui bahwa masyarakat saat ini mengalami banyak perubahan, sebagai akibat dari kemajuan yang pesat dalam ilmu pengetahuan dan teknologi. Perubahan yang dapat dirasakan saat ini adalah terjadinya perubahan pola pikir masyarakat yang semakin kritis. Hal itu dimungkinkan, karena semakin hari masyarakat semakin cerdas dan semakin memahami hak dan kewajibannya sebagai warga negara Indonesia. Hadirnya petugas yang mampu memenuhi berbagai tuntutan kebutuhan dalam segala aspek kehidupan mereka, terutama dalam mendapatkan pelayanan yang sebaik-baiknya dalam aspek jaminan ketepatan waktu dalam pelayanan penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM).

Pelayanan yang berkualitas yaitu suatu kondisi dimana petugas mampu memberikan pelayanan prima yang sesuai dengan standar maupun prosedur yang berlaku dalam Instansi tersebut dimana akan menciptakan kepuasan bagi masyarakat sebagai orang yang dilayani. Dalam konteks Aspek Jaminan pelayanan yaitu bagaimana petugas pelayanan dapat memberikan jaminan ketepatan waktu, jaminan biaya dan jaminan legalitas bagi pemohon penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resor Katingan.

Pelayanan Surat Izin Mengemudi (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. Surat Izin Mengemudi (SIM) merupakan bukti administratif bahwa seseorang tersebut sudah terikat oleh hukum, terutama hukum dalam berkendara.

Berkaitan dengan hal tersebut, salah satu tanggung jawab Polri dalam penyelenggaraan pelayanan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan kepada masyarakat adalah pengujian dan penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM) kendaraan bermotor. Yang mana hal tersebut tertuang di Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2012 tentang Surat Izin Mengemudi (SIM). Surat Izin Mengemudi (SIM) adalah tanda bukti, legitimasi kompetensi, alat control dan data forensik Kepolisian bagi seseorang yang telah lulus uji pengetahuan, kemampuan dan keterampilan untuk mengemudikan kendaraan bermotor di jalan sesuai persyaratan yang ditentukan berdasarkan Undang-undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

Dalam pelayanan penerbitan SIM di Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resor Katingan, petugas selalu mengutamakan pelayanan prima kepada masyarakat dan prosedur yang tidak berbelit-belit supaya mempermudah masyarakat dalam mendapatkan SIM. Tentunya masyarakat sebagai pemohon SIM juga menginginkan pelayanan yang mudah dan cepat.

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti masih terdapat kendala dalam pelayanan penerbitan SIM di Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resor Katingan yaitu aspek jaminan ketepatan waktu pelayanan yang dirasa kurang memuaskan. Hal tersebut dilihat dari petugas SIM yang tidak sebanding dengan pemohon SIM yang setiap harinya membludak. Keadaan tersebut memberikan gambaran bahwa lamanya penerbitan atau kondisi

waktu penerbitan SIM (Surat Izin Mengemudi), peneliti melihat keadaan itu sebagai kualitas pelayanan yang belum maksimal pada aspek jaminan kepastian (*Assurance*). Maka hal inilah yang mendorong peneliti melakukan penelitian dengan judul “Aspek Jaminan Pelayanan Penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resor Katingan”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka permasalahan yang akan diteliti dirumuskan dalam pertanyaan berikut: “Bagaimana Aspek Jaminan Pelayanan Penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resor Katingan?”.

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Aspek Jaminan Pelayanan Penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resor Katingan.

## **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian yang telah dilakukan penulis, diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis maupun praktis.

### **1. Manfaat Teoritis**

Manfaat teoritis dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi perkembangan Ilmu Administrasi Negara terutama yang berkaitan dengan pelayanan publik dan kualitas pelayanan dalam hal Jaminan kepastian.

## 2. Manfaat Praktis

### a. Bagi Mahasiswa

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat yaitu dapat menjadi bahan referensi untuk meneliti dengan tema aspek jaminan pelayanan penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM).

### b. Universitas Muhammadiyah Palangkaraya Kampus Kasongan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah literatur dan referensi di lingkungan Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum Universitas Muhammadiyah Palangkaraya Kampus Kasongan terutama yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik khususnya mengenai aspek jaminan pelayanan penerbitan Surat Izin Mengemudi.

### c. Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resor Katingan

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan bagi Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resor Katingan dalam meningkatkan fungsi pelayanan penerbitan Surat Izin Mengemudi dimasa yang akan datang.

