

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah mencakup pelayanan masyarakat dan pelayanan administrasi. Kedua hal tersebut beriringan dalam mewujudkan kinerja pelayanan yang baik dalam pemerintahan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Dalam bahasan negara modern, pelayanan publik sudah menjadi sorotan utama dalam pelaksanaan pemerintahan suatu negara. Hal ini dikarenakan pelayanan publik bukan hanya dianggap sebagai aktivitas sambilan saja tanpa payung hukum, gaji dan jaminan sosial yang memadai, sebagaimana terjadi di banyak negara berkembang pada masa lalu. Akan tetapi pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan masyarakat yang menjadi hak mereka sebagai warga negara yang wajib diberikan oleh pemerintah sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sebagai sebuah lembaga, pelayanan publik menjamin keberlangsungan administrasi negara yang melibatkan pengembangan kebijakan pelayanan dan pengelolaan sumber daya yang berasal dari dan untuk kepentingan publik. Tertib administrasi adalah konsep pengembangan pelayanan yang ditujukan kepada penyelenggara administrasi sehingga pelayanan administrasi menjadi lebih efektif dan efisien. Selama ini pelayanan administrasi menjadi terkesan lambat dan tidak efektif karena tidak adanya koordinasi pengawasan dan pendelegasian tugas yang akurat. Sebagai profesi, pelayanan publik berpijak pada etika dan prinsip-

prinsip profesionalisme seperti akuntabel, efisiensi, efektivitas, netralitas, integritas, dan keadilan bagi semua penerima pelayanan<sup>1</sup>.

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak bisa disepelekan oleh pemerintah karena jika salah satu bagian pelayanan terhenti kemungkinan semua sektor akan terjadi kemacetan. Oleh karena itu, dibutuhkan rencana yang baik dan juga diformulasikan standar pelayanan yang sesuai dengan kewenangan yang diberikan pada masyarakat.

Dalam masa globalisasi, dengan kondisi persaingan yang ketat dan penuh dengan tantangan, aparatur pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada masyarakat dan meninjau kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat merupakan salah satu indikator dari keberhasilan penyelenggara pemerintah. Pentingnya peningkatan suatu pelayanan, didasarkan pada suatu pemikiran bahwa layanan yang berkualitas akan memperkecil jumlah pengorbanan, naik pengorbanan biaya, tenaga, maupun waktu. Pelayanan yang baik atau disebut efektif adalah pelayanan yang sesuai antara hasil dan harapan.

Masyarakat selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrasi, walaupun tuntutan tersebut tidak sesuai dengan yang diharapkan karena secara empiris pelayanan publik selama ini masih bercirikan: nahal, lambat, berbeli-belit, dan melelahkan. Kecenderungan seperti itu terjadi akibat masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang memberikan pelayanan bukan yang diberikan pelayanan. Oleh sebab itu, dibutuhkan perubahan sistem pelayanan

---

<sup>1</sup>Gusriani,uci.2015. *Pelayanan Pengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Kantor Kepolisian Resort Kota Samarinda*.Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik.Samarinda.

publik dengan mengubah pemberi pelayanan dan yang diberi pelayanan ke pengertian yang sebenarnya. Pelayanan yang seharusnya diberikan kepada masyarakat umum terkadang dibalik menjadi masyarakat yang memberikan pelayanan kepada negara, meskipun tujuan berdirinya suatu negara adalah untuk kepentingan masyarakat yang mendirikannya<sup>2</sup>.

Pemilik kepentingan publik sebenarnya adalah masyarakat, maka aparaturnya pelayanan publik seharusnya memfokuskan perhatian pada tanggung jawab melayani dan memberdayakan masyarakat melalui pengelolaan organisasi publik dan implementasi kebijakan publik. Perubahan pandangan tentang posisi warga negara, nilai yang diutamakan dan peran pemerintah ini menimbulkan perspektif baru dalam administrasi publik yang disebut sebagai *New Public Service (NPS)*. Warga negara seharusnya diutamakan dan pemerintah sebaiknya tidak membedakan antara mengarahkan dan mengayunkan tetapi lebih pada bagaimana membuat suatu institusi publik yang didasarkan pada responsivitas dan integritas.

Perspektif *New Public Service (NPS)*, memulai pandangannya dari pernyataan atas warga negara dan posisi yang sangat penting bagi pemerintah yang demokratis. Identitas suatu warga negara tidak hanya dilihat dari persoalan diri sendiri tetapi juga termasuk nilai, keyakinan, dan kepedulian kepada orang lain. Pemerintah memosisikan warga negara sebagai pemilik dan bisa mengerjakan target secara bersama-sama demi menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Kebutuhan masyarakat tidak lagi dilihat sebagai pendapat kebutuhan diri

---

<sup>2</sup> Cahuwa Gemilang. 2016. *Implementasi Pelayanan Prima dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Polresta Samarinda*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman. Samarinda.

sendiri tetapi sebagai hasil komunikasi dan keterkaitan dalam mencari tujuan dan nilai kebutuhan bersama.<sup>3</sup>

Pada bagian lain perkembangan teknologi informasi, dan komunikasi memperlihatkan semakin bertumbuhnya berbagai jenis usaha yang berbasis teknologi, sebagai contoh dalam pemerintahan (*e-government*) yaitu adanya program Surat Ijin Mengemudi (SIM) Online yang diselenggarakan oleh POLRI.

*E-Government* merupakan teknologi informasi yang digunakan oleh badan-badan dibagian pemerintahan yang mempunyai keahlian untuk menghubungkan eagra negara, pelaku bisnis, juga menghubungkan kepada lembaga-lembaga pemerintah yang lain. E-Government digunakan sebagai acuan dalam sistem pemerintahan pada *Wide Area Network (WAN)*, internet dan komunikasi berjalan yang mempunyai kemampuan bisa menjembatani hubungan dengan warga negara lainnya, pebisnis, dan elemen pemerintah lainnya. Pemerintah memanfaatkan E-Government sebagai efisiensi dalam praktek pemerintah dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi<sup>4</sup>.

Pelayanan publik yang diberikan dalam pengurusan /pembuatan SIM Online secara teori menurut Denhardt and Denhardt (2000) menekankan bahwa “*public servants do not deliver customer service, they delivery democracy*”. Dengan demikian pemerintahan atau institusi pemerintahan dijalankan seharusnya tidak seperti menjalankan perusahaan, akan tetapi memberi pelayanan terhadap masyarakat secara demokrasi, adil, jujur, merata, tidak diskriminatif, dan akuntabel. Menurut mereka hal ini karena:

---

<sup>3</sup>Denhardt, Janet V dan Denhardt, Robert B.2007. *The New Public Service*. London. M. E. Sharpe Inc.

<sup>4</sup>Indrajit & Eko, R. 2004. *Electronic Government. Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi hal-3

- 1) Nilai-nilai demokrasi kewarganegaraan, dan kepentingan publik merupakan gagasan utama suatu proses penyelenggaraan pemerintah, dan,
- 2) Nilai-nilai diatas dipercaya, bisa memberi energi kepada aparatur pemerintah atau pelaku pelayanan publik dalam memberikan pelayanan kepada publik secara lebih jujur, adil dan merata serta bertanggung jawab. Oleh karenanya, aparatur pemerintah harus senantiasa, menjalin hubungan yang erat dan baik dengan masyarakat atau warganya.

Tahun 2004 diterbitkan Kepmen PAN No.25 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Dan diterbitkannya Undang Undang Pelayanan Publik no. 25 Tahun 2009. Semakin tinggi kepedulian pemerintah terhadap tata pemerintahan yang baik (*good governance*), kinerja pelayanan publik akan menjadi semakin baik. Wajar jika kinerja pelayanan publik kemudian digunakan untuk mengamati kinerja pemerintah, termasuk dalam hal ini adalah POLRI. Sasaran evaluasi pelayanan publik yang saat ini menjadi prioritas POLRI salah satunya adalah pelayanan Surat Ijin Mengemudi On Line.

Surat Ijin Mengemudi (SIM) adalah prasyarat untuk menjalankan atau mengoperasikan kendaraan bermotor dan berlaku selama lima tahun. Setiap orang yang mengemudikan kendaraan bermotor di jalan wajib memiliki surat izin mengemudi sesuai dengan jenis kendaraan yang dikemudikan. Untuk mendapatkan Surat Izin mengemudi seseorang harus memiliki kompetensi mengemudi yang diperoleh melalui pendidikan dan pelatihan atau belajar sendiri.

Pendidikan dan pelatihan yang diselenggarakan oleh lembaga yang mendapat izin dan terakreditasi dari pemerintah<sup>5</sup>.

Kepolisian Republik Indonesia dalam satu subtransi 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 dan termasuk dalam kewajiban umum kepolisian. Satuan lalu lintas sebagai bagian dari Polri yang bertugas memberikan pelayanan masyarakat, khususnya dalam penertiban Surat Izin Mengemudi (SIM) di pelayanan kantor Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS) untuk berupaya meningkatkan kualitas pelayanan prima, prespektif pada masyarakat untuk mencapai kepuasan, transparan dan akuntabel<sup>6</sup>.

Program Optimalisasi Aksi menuju Polri yang semakin Profesional, Modern, dan Terpercaya (PROMOTER) guna mendukung Terciptanya Indonesia yang Berdaulat, Mandiri dan Berkepribadian Gotong Royong. Kapolri dalam hal ini membuat sebelas (11) program salah satunya adalah Peningkatan Pelayanan Publik yang Lebih Mudah bagi Masyarakat dan Berbasis Teknologi Informasi, contoh dari program tersebut adalah SIM Online.

SIM Online merupakan mekanisme pembuatan dan perpanjangan SIM yang dapat dilakukan melalui online, artinya dapat di akses oleh masyarakat dengan perangkat mereka baik komputer ataupun Gadget . Namun perlu diingat proses registrasi/pendaftaran saja yang dapat dilakukan online oleh masyarakat, tetapi proses tes ujian dan tes ujian praktekSIM tetap dilakukan pada kantor yang

---

<sup>5</sup>Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 *tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*.

<sup>6</sup>Pemasari Lukita. 2013. *Analisis kualitas pelayanan SIM pada SATPAS SIM Polres Jember*.

telah ditunjuk. Proses ini dinilai lebih efektif terutama bagi masyarakat yang sibuk tidak sempat untuk meluangkan waktu lebih banyak untuk membuat SIM atau memperpanjang SIM bisa menggunakan sistem pendaftaran online. Dengan mendaftar secara Online masyarakat akan langsung mendapatkan jadwal yang telah ditentukan, yaitu tentang tanggal, dan jam kedatangan mereka untuk hadir di Polres setempat. Begitu pula bila pemilik ingin memperpanjang SIM dan pada saat itu berada di wilayah yang berbeda saat pembuatan SIM awal. Berbeda dengan pembuatan SIM Offline/manual pada umumnya yaitu, pemohon harus mengisi formulir secara tertulis, lalu mengambil nomor antrian dan menunggu nama pemohon dipanggil oleh petugas SATPAS setempat. Dan juga bila SIM telah habis masa berlakunya, maka pemilik harus kembali ke Kota asal di mana SIM di buat. Hal inilah yang membuat sebagian dari masyarakat enggan untuk membuat SIM atau memperpanjang SIM dan memilih untuk melakukan sistem tembak karena proses yang berbelit dan memakan waktu yang cukup lama. Oleh sebab itu POLRI ingin mewujudkan dan memperbaiki sistem pendaftaran dan pembuatan SIM secara online untuk mengatasi masalah masalah tersebut di atas.

Tujuan dari penerapan SIM online, adalah untuk; a) peningkatan mutu pelayanan kepada masyarakat dalam penerbitan SIM; b) menjaga sustainable pelayanan SIM yang disebabkan gangguan hardware, software dan jaringan; c) sentralisasi data sim untuk memudahkan online perpanjangan atau pengalihan golongan SIM; d) pembayaran via bank, online registrasi; e) memudahkan penerbitan demerit system Dakgar; f) membantu meningkatkan mutu hasil pengujian SIM; g) meningkatkan pengawasan kinerja dan tanggungjawab petugas SIM; h) secara simultan membantu peningkatan pengetahuan, terampil dan

disiplin pengemudi; serta i) memudahkan melakukan pengawasan terhadap produksi SIM dengan jumlah pembayar Penerimaan Negara Bukan di bidang residents SIM penawaran Pajak (PNBP).

Dasar hukum dari SIM Online adalah Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, UU No.2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Republik Indonesia, serta Surat Telegram Kapolri: STR/415/VI/2015 tanggal 5 Juni 2015 tentang akan mendistribusikan peralatan SIM Online ke 45 Satpas Polres/Ta seluruh Polda, untuk mendukung optimalisasi pelaksanaan launching pelayanan SIM Online. peresmian SIM Online yang di laksanakan Kepolisian bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus perpanjangan SIM. Inovasi dari pemberian pelayanan menggunakan SIM Online akan terus dilakukan untuk mengurangi kendala dalam pembuatan serta perpanjangan SIM secara Manual.

Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia No.9 Tahun 2012 Pasal 53 Ayat 2 Tentang Surat Izin Mengemudi. Menyebutkan bahwa yang berwenang dalam melakukan penertiban Surat Izin Mengemudi (SIM) kepada masyarakat adalah Kepala Kepolisian di setiap wilayah masing-masing di delegasikan kepada Kepala Satuan Lalu Lintas.

Salah satu Satuan lalu lintas yang mengaplikasikan penerapan SIM Online adalah Unit Regident Satlantas Polres Kota Tarakan. Maksud dari penerapan SIM online adalah bentuk usaha meningkatkan kualitas pelayanan SIM terhadap masyarakat. Selain itu, tujuan implementasi SIM Online adalah sebagai bentuk usaha untuk membangun dan melaksanakan pelayanan yang lebih baik terhadap masyarakat di bidang resident SIM guna terciptanya *zero complain*,



bebas korupsi dan terciptanya birokrasi bersih di Kota Tarakan. Penerapan atau implementasi SIM online tampak pada pembuatan, perpanjangan, pembayaran registrasi SIM via bank, dan registrasi secara online.

Kesadaran masyarakat akan ketertiban lalu lintas juga bisa dilihat dari banyaknya pendaftar SIM di kantor Satuan Penyelenggara Administrasi (SATPAS) 1721 SIM Polres Tarakan yang terletak di Jalan Yos Sudarso, Selumit Pantai, Tarakan Tengah Kota Tarakan. Seiring dengan meningkatnya mobilitas penduduk dan pengguna jalan kebutuhan untuk memiliki Surat Izin Mengemudi (SIM) juga meningkat. Hal itu didasarkan pada peningkatan jumlah kendaraan dari tahun ke tahun ditambah jumlah bulen per satuan wilayah/Samsat untuk tahun 2016-2017 sebanyak 104.773 sepeda motor, dan untuk kendaraan roda 4 atau mobil sebanyak 8.200 kendaraan<sup>7</sup>.

Dalam administrasi pelayanan publik pembuatan SIM OnLine di Sat Lantas Polres Tarakan, telah ditetapkan beberapa SOP dalam prosesnya. Estimasi waktu dalam proses pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) menjadi satu sumber masalah dari ketidakpuasan dari masyarakat yang sebenarnya telah diatur dalam Standar Operasional Masyarakat (SOP) yang disediakan oleh Sat Lantas Polres Tarakan, yaitu untuk pembuatan SIM baru dan alih penggolongan SIM selama 120 Menit, sedangkan untuk perpanjangan SIM diberikan estimasi 30 Menit, akan tetapi dalam pelaksanaannya tidak sesuai dengan SOP yang telah ditentukan. Faktanya dalam pembuatan SIM baru dapat memakan waktu 3 jam sampai dengan satu hari dan perpanjangan surat izin mengemudi memakan waktu 35 menit hingga 1 jam. Waktu tersebut belum termasuk antrian yang panjang dan

---

<sup>7</sup>Samsat Daerah Kalimantan Timur Resor Tarakan.

juga kendala-kendala dari pihak yang bersangkutan, misalnya tentang persyaratan pembuatan SIM dan juga sistem yang sering mengalami gangguan. Banyak masyarakat yang mengeluhkan jika sistem sudah mengalami gangguan waktu pelayanan bisa molor hingga berjam-jam bahkan hingga keesokan harinya<sup>8</sup>.

Dari jumlah banyaknya penambahan kendaraan diatas secara tidak langsung pemohon untuk pembuatan SIM juga meningkat, namun melihat dari pemenuhan standar ruang pelayanan SIM Polres Tarakan masuk dalam kriteria Poles Rawan Konflik, dan dinilai perlu adanya pembenahan agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

Berdasarkan penjelasan latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di SATPAS 1721 Sat Lantas Polres Tarakan dengan Judul Penelitian “Efektivitas Pelayanan Publik Satuan Penyelenggara Administrasi SIM dalam pelayanan SIM online di Kota Tarakan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka peneliti merumuskan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana efektivitas pelayanan publik satuan penyelenggara administrasi SIM dalam pelayanan SIM online di Kota Tarakan?
2. Apa saja kendala yang dihadapi Satuan Penyelenggara Administrasi SIM dalam memberikan pelayanan SIM online di Kota tarakan?

---

<sup>8</sup>Fadila Alik. 2014. Prosedur pembuatan dan Perpanjangan SIM untuk Memberikan Pemahaman Pemohon SIM di Polresta Yogyakarta. Fakultas Teknik. Universitas Ahmad Dahlan.

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan latar belakang tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui Efektivitas Satuan Penyelenggara Administrasi SIM dalam Pelayanan SIM online di Kota Tarakan.
2. Untuk mengetahui Kendala yang dihadapi Satuan Penyelenggara Administrasi SIM dalam pelayanan SIM online Di Kota Tarakan.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Setelah mengetahui rumusan masalah dan tujuan yang telah diuraikan diharapkan mampu memberikan manfaat-manfaat bagi pihak tertentu sebagai berikut:

#### a. Manfaat Teoritis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memperkaya bahan atau referensi secara teoritis untuk meningkatkan pengetahuan serta kemampuan khususnya dalam penelitian, serta dalam pengembangan kajian ilmu politik dan pemerintahan khususnya yang berkaitan dengan pelayanan publik.

#### b. Manfaat Praktis

Dipahami sebagai rekomendasi perbaikan kinerja institusi satuan penyelenggara administrasi (SATPAS) SIM dalam pelayanan SIM.

### 1.5 Definisi Konsep dan Operasional

Definisi konseptual merupakan penggambaran secara umum dan menyeluruh yang menyiratkan maksud dari konsep atau istilah tersebut, bersifat konstiatif (merupakan definisi yang disepakati oleh banyak pihak

dan telah dibakukan- setidaknya di kamus bahasa), formal dan mempunyai pengertian yang abstrak. Definisi konseptual yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **1.5.1. Efektivitas Pelayanan Publik**

#### **1.5.1.1 Pengertian Efektivitas**

Efektivitas adalah penilaian yang dibuat sehubungan dengan prestasi, kelompok, dan organisasi. Makin dekat prestasi mereka terhadap prestasi diharapkan, maka makin lebih efektif dalam menilai mereka<sup>9</sup>. Efektif berarti tingkat ketepatan pencapaian suatu tujuan (sasaran), yang pada hakikatnya menunjukkan taraf tercapainya sebuah hasil. Efektifitas merupakan suatu konsep yang sangat penting karena bisa memberikan pandangan mengenai keberhasilan sebuah organisasi dalam mencapai targetnya atau bisa dikatakan efektifitas merupakan tingkat pencapaian suatu tujuan dari aktivasi-aktivasi yang telah dilakukan dan dibandingkan dengan sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya. Jadi efektifitas dapat disimpulkan sebagai pencapaian secara tepat atau memilih tujuan yang tepat dari beberapa pilihan cara dan dari beberapa pilihan lainnya. Efektifitas juga dapat diartikan tolak ukur sebuah keberhasilan dari pencapaian tujuan yang ditetapkan.

#### **1.5.1.2 Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, Daerah, dan di lingkungan BUMN dan BUMD dalam rangka upaya pemenuhan

---

<sup>9</sup>Asnawi. *Efektivitas Penyelenggara Pelayanan Publik Pada Samsat Corner Wilayah Malang Kota*. Skripsi S-1 Jurusan Ilmu Pemerintahan FISIP, UMM, 2013, hlm. 6.

kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang undangan. Pelayanan publik memiliki aspek “multi dimensi”. Pelayanan publik bukan hanya dapat dilihat dari satu aspek , seperti aspek hukum atau politik. Akan tetapi bisa juga meliputi aspek sosial budaya dan ekonomi secara integratif.

Dari aspek politik, menurut Sirajuddin, bisa dikatakan pelayanan publik merupakan penggambaran dari pelaksanaan negara dalam melayani warga negara berdasarkan aturan sosial pembentukan suatu negara oleh bagian-bagian warga negara. Peran suatu negara dalam memberikan pelayanan publik dilaksanakan oleh pihak pemerintah yang dilakukan oleh kekuatan politik yang berkuasa<sup>10</sup>.

Menurut Kotler, pelayanan publik diartikan pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan, sedangkan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat<sup>11</sup>.

Di Indonesia, lembaga yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk yang diselenggarakan oleh

---

<sup>10</sup>Sirajuddin, dkk. 2011. *Hukum Pelayanan Publik*. Malang. Setara Press, hlm 11.

<sup>11</sup>Sinambela, Lijan P. dkk.2006. *Reformasi Pelayanan Publik Teori Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta. PT. Bumi Aksara.Hlm 5.

Negara adalah Ombudsman Republik Indonesia, yang dibentuk berdasarkan Undang Undang Nomor 37 Tahun 2008.

### **1.5.1.3 Surat Izin Mengemudi (SIM) Online**

#### **Pengertian Surat Izin Mengemudi (SIM )**

Di Indonesia Surat Izin Mengemudi (SIM) merupakan bukti identifikasi dan registrasi bahwa seseorang telah memnuhi persyaratan administrasi, sehat jasmanai dan rohani yang diberikan oleh polri, serta memahami bagaimana peraturan lalu lintas dan mahir dalam mengendarai kendaraan bermotor. Setiap orang wajib membawa atau mempunyai Surat Izin Mengemudi (SIM) saat mengendarai kendaraan bermotor sesuai dengan jenis kendaraan yang digunakan.<sup>12</sup>

Peraturan Undang-Undang No. 14 Tahun 1992 yang digantikan Undang-Undang terbaru No. 22 Tahun 2009 telah dicabut dan dinyatakan tidak berlaku, tetapi Peraturan Pemerintah Nomor 44 Tahun 1993 yang menjelaskna UU No.14 Tahun 1992 dinyatakan tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan atau belum diganti dengan yang baru berdasarkan UU No. 22 Tahun 2009. Jadi dari peraturan diatas semua warga negara Indonesia harus memiliki Surat Izin Mengemudi agar mendapatkan hak dalam berkendara, khususnya kendaraan bermotor. Di Indonesia terdapat dua (2) jenis Surat Izin Mengemudi (SIM) yaitu Surat Izin Mengemudi (SIM) kendaraan umum dan juga Surat Izin Mengemudi (SIM) kendaran bermotor perseorangan.

SIM Online hadir untuk membuat terobosan di zaman digital ini. Tetapi tidak mengartikan bahwa seseorang dapat membuatn Surat Izin Mengemudi

---

<sup>12</sup>Pasal 77 ayat (1) Undang-undang No. 22 Tahun 2009 tentang lalu lintas dan anngkutan jalan.

(SIM) sendiri, hanya dengan mengisi data dalam formulir isian yang disediakan di website SIM Online Polri langsung dapat SIM baru untuk mengganti SIM yang lama. Pemikiran seperti itu tentu saja tidak benar, karena SIM Online hanya memberikan layanan untuk mengisi data diri pemohon melalui portal situs resmi yang dapat diakses oleh petugas agar memudahkan mengisi form SIM.

SIM online ini merupakan salah satu dari sebelas (11) program Kapolri dalam memberikan pelayanan yang berbasis teknologi dan informasi kepada masyarakat. Dalam layanan SIM online yang bertanggung jawab memberikan pelayanan adalah Satuan Penyelenggara Administrasi (SATPAS) SIM di daerah masing-masing di seluruh Indonesia yang telah ditunjuk sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Surat Ijin Mengemudi (SIM) *online* merupakan suatu sistem informasi teknologi yang berbasis android dengan mengimplementasikan layanan pendaftaran SIM baru, perpanjangan secara *online* serta berbagai macam layanan seperti sarana pengaduan, persyaratan permohonan SIM, mekanisme penerbitan SIM, materi ujian praktek kendaraan roda 2 dan kendaraan roda 4, tarif biaya penerbitan SIM dan peta lokasi atau maps SIM Corner dan SIM keliling. SIM online merupakan konsep aplikasi SIM Polri 2015 yang saat dikembangkan dengan menggunakan konsep “OCI” yaitu *Online, Centralized dan Integrated*. Dasar hukum SIM *online* adalah Undang-Undang No. 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan serta Surat Telegram Kapolri Nomor: STR/415/VI/2015 tanggal 5 Juni 2015 tentang akan

mendistribusikan peralatan SIM Online tersebut ke 45 Satpas Polres/Ta seluruh Polda, unuk mendukung optimalisasi pelaksanaan launching pelayanan SIM *Online*.

### **1.5.2 Definisi Operasional**

1. Efektivitas Pelayanan Publik Satuan Penyelenggara Administrasi SIM dalam pelayanan SIM Online di Kota Tarakan

a. Standar Pelayanan Publik SATPAS SIM ONLINE Polres Tarakan

- 1) Prosedur Pelayanan
- 2) Waktu Penyelesaian
- 3) Biaya Pelayanan
- 4) Produk Pelayanan
- 5) Sarana dan Prasarana
- 6) Kompetensi Petugas Pemberi Layanan

b. Indikator Efektivitas Pelayanan Publik SATPAS SIM ONLINE Polres Tarakan

- a. Kesederhanaan
- b. Kejelasan
- c. Kepastian waktu
- d. Akurasi
- e. Keamanan
- f. Tanggung Jawab
- g. Kelengkapan Sarana dan Prasarana
- h. Kemudahan Akses
- i. Kedisiplinan, Kesopana, Keramahan



- j. Kenyamanan
- 2. Kendala yang dihadapi SATPAS SIM dalam memberikan Pelayanan SIM di Kota Tarakan
  - a. Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat tentang Program SIM Online oleh Sat Lantas Tarakan
  - b. Kurangnya Sumber Daya Manusia / Petugas di SATPAS SIM ONLINE Polres Tarakan
  - c. Gangguan jaringan internet
  - d. Waktu yang sering melebihi standar waktu pelayanan
  - e. Web Korlantas yang mengalami perbaikan /upgrade

## **1.6 Metode Penelitian**

### **1.6.1 Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif, yang bertujuan agar apa yang ditulis oleh penulis tersampaikan dengan baik dan mudah dimengerti tentang bagaimana proses pelayanan publik SATPAS sim online dalam pelayanan sim online bagi masyarakat. Bodga dan Taylor mendefinisikan penelitian deskriptif sebagai penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati<sup>13</sup>.

### **1.6.2 Sumber Data**

Sumber data yang dimaksud adalah darimana subjek sumber data dapat diperoleh. Dalam penelitian ini penulis menggunakan dua (2) sumber data yaitu:

---

<sup>13</sup>Sugyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D*, Bandung Alfabeta.. Hlm. 213

- a. Sumber data primer merupakan sumber yang didapatkan dari pihak pertama. Data primer adalah data yang diperoleh dari penelitian secara langsung di lapangan. Data primer berupa hasil wawancara yang didapatkan dari proses wawancara yang akan penulis lakukan dengan narasumber<sup>14</sup>. Adapun yang menjadi narasumber atau sumber dari data primer dalam penelitian ini adalah Kepala Satuan Lalu Lintas Kota Tarakan, Kepala Unit Registrasi dan Identifikasi Polres Tarakan, Kepala Unit Satuan Penyelenggara Administrasi SIM Polres Kota Tarakan, Staf Pegawai Kepolisian Polres Tarakan, sebagai penyedia layanan publik dan Masyarakat Kota Tarakan sebagai pengguna layanan publik.
- b. Sumber data sekunder, yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti sebagai penunjang dari sumber pertama, dapat juga dikatakan data yang tersusun dari dokumen-dokumen pendukung. Dalam penelitian ini, dokumentasi, jurnal, buku, dan internet merupakan sumber data sekunder<sup>15</sup>.

### **1.6.3 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan bagian terpenting dalam penelitian yaitu dengan menentukan langkah-langkah yang digunakan untuk memudahkan peneliti mendapatkan data sesuai fakta di lapangan. Teknik yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi.

- a. Observasi

---

<sup>14</sup>Ibid Hlm 225.

<sup>15</sup>Ibid Hlm 225.

Observasi merupakan kegiatan secara langsung di lapangan dalam upaya memahami apa yang diketahui oleh subjek penelitian yang berkaitan dengan tema yang diangkat dalam penelitian. Istilah observasi diarahkan pada kegiatan memperhatikan secara akurat dan mencatat fenomena yang muncul. Observasi bertujuan untuk mendapatkan data tentang suatu masalah sehingga memperoleh pemahaman dan juga sebagai alat *rechecking* atau pembuktian terhadap informasi yang diperoleh sebelumnya<sup>16</sup>. Observasi yang dilakukan oleh peneliti adalah mencari informasi tentang pelayanan SIM online yang diberikan oleh SATPAS SIM Polres Tarakan.

b. Wawancara

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik wawancara yang hampir sama dengan kuesioner. Wawancara digunakan dengan melakukan perekaman suara pada saat perbincangan dengan narasumber, perekaman digunakan agar tidak kehilangan data dari narasumber. Wawancara melibatkan kedua belah pihak yakni, yang mewawancarai dan yang diwawancarai yang dianggap dapat memberikan jawaban yang tepat<sup>17</sup>. Wawancara ini dilakukan kepada Kepala Satuan Lalu Lintas Kota Tarakan, Kepala Unit Registrasi dan Identifikasi Polres Tarakan, Kepala Unit Satuan Penyelenggara Administrasi SIM Polres Kota Tarakan, Staf Pegawai Kepolisian Polres Tarakan, dan Masyarakat Kota Tarakan.

---

<sup>16</sup>Rahayu, i. 2004. *Observasi dan Wawancara*, Malang. Hal 1.

<sup>17</sup> Sulisty Basuki. 2006. *Metode Penelitian*. Jakarta: Wedatama Widya Sastra dan Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya Universitas Indonesia. Halaman 173.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang datanya diperoleh dari buku, internet, dan dokumen sebagai pelengkap teknik observasi dan wawancara. Dokumen adalah sebuah kumpulan catatan, karangan, laporan, aturan, maupun sejenis informasi yang dihasilkan oleh lembaga sosial tertentu. Dokumen digunakan sebagai sumber data yang dimanfaatkan untuk menguji, menafsirkan, bahkan untuk meramalkan suatu fenomena sosial yang berkaitan dengan penelitian<sup>18</sup>.

### 1.7 Subyek Penelitian

Dalam penelitian ini, penelitian menggunakan subjek penelitian berupa individu dan lembaga atau institusi. Adapun subjek Penelitian kali ini adalah:

- a. Kasat Lantas Polres Tarakan : 1 Orang
- b. Kanit Regident Polres Tarakan : 1 Orang
- c. Kanit SATPAS SIM Polres Tarakan : 1 Orang
- d. Staf Pegawai : 2 Orang
- e. Masyarakat : 5 Orang

### 1.8 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat yang menjadi penelitian penulis, jadi ini sebagai objek lapangan dimana nanti penulis akan mendapatkan data – data yang diteliti di tempat tersebut. Penelitian ini dilakukan di Sat Lantas Polres Tarakan Jl. Yos Sudarso, Selumit pantai, Tarakan Tengah, Kota Tarakan, Kalimantan Utara.

---

<sup>18</sup>Moleong j. Lexy, 2014. *Metodologi Penelian Kualitatif*. Bandung Pt. Remaja Rosdakarya. Hlm 219.

## 1.9 Analisa Data

Analisa data merupakan proses pengumpulan data yang kemudian dioalh menggunakan nalisa data kualitatif yang menggunakan model interaktif yang terdiri dari tiga bagian, yaitu: reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

### a. Reduksi Data

Mereduksi berarti merangkum, memilih hal-hal pokok dan penting kemudian dicari tema dan polanya<sup>19</sup>. Pada tahap ini peneliti memilih informasi mana yang relevan dan mana yang tidak relevan dengan penelitian yang telah dilakukan di lapangan maupun yang terkumpul dari data atau dokumen lainnya. Proses reduksi data dimaksudkan untuk lebih menasjarkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang bagian data yang tidak diperlukan, serta mengorganisasi data sehingga memudahkan data untuk dilakukan penarikan kesimpulan yang kemudian akan dilanjutkan dengan proses verifikasi.

### b. Penyajian Data

Penyajian data merupakan proses menyajikan data dalam bentuk tabel dan uraian, dengan penjelasan secara deskriptif yang dilakukan setelah mereduksi data. Dengan mencermati data peneliti dapat memahami dengan lebih mudah serta menentukan apa yang harus dikerjakan setelahnya.

### c. Penarikan Kesimpulan

---

<sup>19</sup>Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung Alfabeta. Hal 247.

Tahap akhir dari pengelolaan data adalah penarikan kesimpulan. Setelah semua data terkumpul permasalahan yang menjadi objek dipenelitian dapat berupa deskripsi atau objek yang diteliti agar menjadi jelas.<sup>20</sup> Dalam penarikan kesimpulan, peneliti akan menyimpulkan semua data yang telah tersaji dari objek penelitian dan dijelaskan agar mendapatkan hasil dari penelitian.



---

<sup>20</sup>Ibid hal 252.