

BAB I

PENDAHULAN

1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi dengan kondisi persaingan yang cukup ketat dan penuh tantangan, aparatur pemerintah dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik merupakan bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Mengingat pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, maka dalam penyelenggaraan pelayanan publik ditujukan untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat.

Pelayanan publik kepada masyarakat merupakan salah satu tugas atau fungsi pemerintah dalam menyelenggarakan tugas – tugas pemerintahan. Permasalahan di Indonesia sekarang yang semakin kompleks serta kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat menuntut aparatur pemerintahan menjalankan tugas ketatanegaraan dengan baik. Hal ini membuat pemerintah untuk mengupayakan perbaikan pelayanan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik, guna membangun kembali kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Karena jika berhasil memperbaiki pelayanan publik mereka akan dapat memperbaiki legitimasi (Dwiyanto, 2014 : 4).

Sebagaimana yang tercantum Undang – Undang Dasar 1945 Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan bahwa negara melalui

aparaturnya berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan publik untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Berdasarkan ketentuan undang-undang tersebut dapat dinyatakan bahwa pelayanan publik merupakan kewajiban pemerintah untuk dilaksanakan dengan sebaik-baiknya. Oleh karena itu, sebenarnya tidak cukup alasan untuk tidak memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, karena merupakan kewajiban penyelenggara negara untuk memberikan pelayanan yang terbaik.

Berdasarkan keputusan MENPAN NO. 63/KEP/MENPAN/7/2003 ada pengelompokan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah menjadi tiga kelompok, yaitu: (1) Pelayanan Administratif, (2) Pelayanan Barang, (3) Pelayanan Jasa. Pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pertama, Pelayanan Administratif yang menghasilkan berbagai dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat atau negara. Kedua, Pelayanan Barang yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh masyarakat. Ketiga, Pelayanan Jasa yang menghasilkan berbagai bentuk pelayanan yang dibutuhkan masyarakat.

Pelayanan Administratif menghasilkan berbagai dokumen resmi, SIM merupakan salah satunya dalam pelayanan administratif. SIM adalah dokumen yang harus dimiliki oleh setiap pengemudi kendaraan, baik kendaraan roda dua maupun kendaraan roda empat, yang telah memenuhi persyaratan untuk mengajukan pembuatan SIM. Kewenangan penerbitan SIM

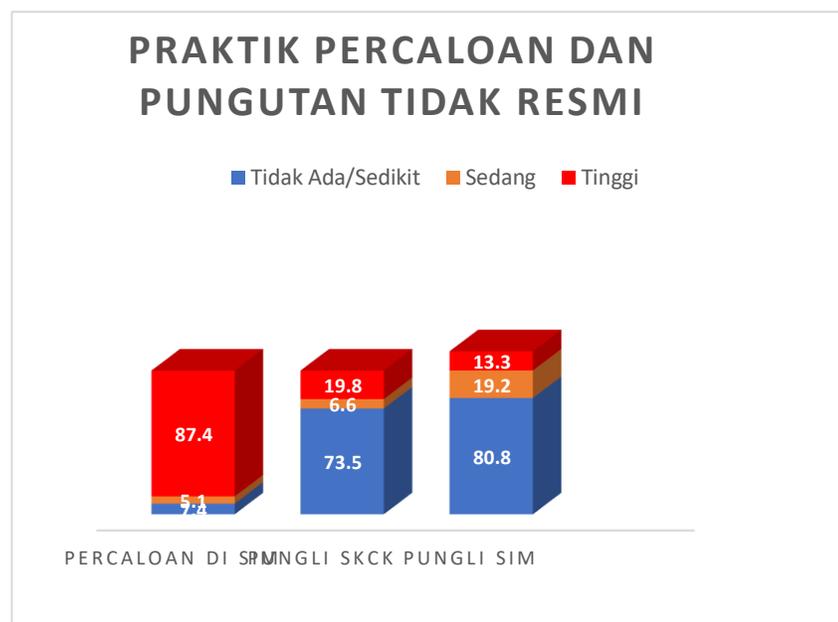
adalah salah satu bentuk pelayanan administrasi yang dilakukan oleh negara. Instansi atau Lembaga pemerintah yang berwenang dalam menerbitkan SIM adalah Kepolisian. Kepolisian mempunyai kewenangan untuk menerbitkan SIM berdasarkan syarat – syarat yang telah dipenuhi. Sebagaimana yang diatur dalam Peraturan Kapolri No. 9 Tahun 2012 tentang Mekanisme Penerbitan Surat Izin Mengemudi. SIM merupakan faktor penting dalam berlalu lintas, juga merupakan persyaratan penting yang harus dimiliki oleh seorang pengemudi kendaraan. Seperti yang diatur dalam pasal 77 ayat 1 Undang – Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

Dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat Kepolisian Republik Indonesia setiap tahun membuat suatu laporan untuk mengukur kinerja kepolisian yang disebut Laporan Eksekutif ITK atau Indeks Tata Kelola Kepolisian. ITK adalah instrument pengukuran kinerja Polri, dengan menerapkan prinsip tata kelola yang baik, bersifat obyektif serta komprehensif, sebagai tolak ukur kemajuan yang dicapai dan alat untuk membandingkan kinerja secara obyektif, fair dan akurat. Pengukuran Indeks Tata Kelola Kepolisian ini, sebagai upaya untuk mendukung Polri berupaya mencapai *world class organization* dengan berbenah secara konsisten menerapkan prinsip – prinsip tata Kelola yang baik.

Menurut data dari Laporan Eksekutif ITK (Indeks Tata Kelola Kepolisian) Tahun 2019 terkait dengan pelayanan publik SIM dan SKCK di

tingkat Polres Indonesia perlu mendapat perhatian Bersama. Beberapa diantaranya adalah adanya praktik percaloan dan pungutan tidak resmi. Untuk melihat fenomena tersebut dilakukan survei kepada masyarakat dan ditentukan sejumlah catatan bahwa praktik percaloan masih marak terjadi. Mayoritas responden (87,4%) menyatakan bahwa masih terjadi praktik percaloan untuk mengurus atau mendapatkan SIM.

Sementara itu, untuk praktik pungutan tidak resmi ternyata hanya sedikit responden yang menyatakan masih ada . Untuk pungli dalam pelayanan SIM , sebesar 13,3%, sedangkan di SKCK lebih tinggi yakni mencapai hampir 20%. Meskipun jumlahnya tidak cukup banyak, tetapi hal ini tentu perlu untuk mendapatkan perhatian bagi setiap pihak.



Sumber : Laporan Eksekutif ITK (Indeks Tata Kelola
Kepolisian) Tahun 2019

Berdasarkan dengan Laporan Eksekutif ITK (Indeks Tata Kelola Kepolisian) Tahun 2019 menunjukkan masih tingginya praktik percaloan dan pungutan tidak resmi pada pelayanan publik SIM dan SKCK di tingkat Polres Indonesia, Selain itu masih terjadi permasalahan lainnya seperti lamanya antrian , birokrasi yang rumit pada pelayanan publik SIM. Kepolisian Republik Indonesia hendaklah dilakukan pengembangan melalui upaya meningkatkan kualitas layanan, hal tersebut disebabkan warga pastinya memberikan tuntutan sebuah layanan yang lebih baik dari lembaga pemerintah. Sehingga hal yang harus diingat bahwa pelayanan kepada masyarakat merupakan tuntutan yang tidak dapat diabaikan, masyarakat merupakan bagian terpenting dari keberadaan serta keberlangsungan sebuah organisasi.

Kualitas pelayanan sering digunakan untuk melihat bagaimana kinerja pelayanan lembaga publik. Demi meningkatkan kualitas pelayanan pada pelayanan di Kepolisian. Polri juga berupaya meningkatkan pelayanan publik. Untuk mencapai Polisi yang Professional, Modern, dan Terpercaya (Promoter) Kapolri Jendral Polisi Tito Karnavian memiliki 11 Program Prioritas Polri dimana program yang kedua yaitu peningkatan pelayanan publik yang lebih mudah bagi masyarakat dan berbasis.

Sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, pemerintah telah melakukan berbagai langkah peningkatan pelayanan publik secara berkesinambungan demi terwujudnya pelayanan publik yang prima. Salah

satu upaya untuk meningkatkan pelayanan publik adalah dengan melakukan inovasi pelayanan publik. Dengan adanya inovasi pelayanan publik diharapkan dapat membuat masyarakat semakin sadar akan terwujudnya pelayanan publik yang prima.

Sesuai pada Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi bahwa dalam rangka percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik di Indonesia, setiap instansi baik di pemerintah pusat maupun daerah harus terus menciptakan dan mengembangkan inovasi yang berkelanjutan, termasuk dalam tubuh Kepolisian Republik Indonesia.

Hal ini sesuai dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (KemenPAN) Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik Pasal 1 ayat 1 yang menyebutkan bahwa dalam rangka percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik, perlu dilakukan pembangunan dan pengembangan inovasi pelayanan publik pada Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah.

Serta sesuai pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah Tahun 2016 mendefinisikan inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan publik baik yang merupakan gagasan/ide kreatif

orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Inovasi pelayanan publik merupakan strategi percepatan peningkatan pelayanan publik, sehingga untuk mewujudkan percepatan kualitas pelayanan publik perlu dilakukan inovasi pelayanan publik dalam pelayanan di Kepolisian Republik Indonesia.

Salah satu Institusi Kepolisian Republik Indonesia yang ada di Provinsi Jawa Timur bertempat di Kabupaten Gresik yaitu Kepolisian Resor Gresik ,berusaha untuk mewujudkan percepatan kualitas pelayanan publik dengan meluncurkan sebuah inovasi pelayanan publik yaitu bernama layanan *Delivery SIM*.

Pelayanan *Delivery SIM* merupakan inovasi peningkatan pelayanan administrasi surat izin mengemudi di Polres Gresik. Inovasi ini dibuat untuk menyelesaikan masalah terkait dengan panjangnya antrian dan lambannya pengurusan penukaran SIM, baik pengajuan SIM Baru dan SIM Perpanjangan, serta juga mengantisipasi terbatasnya material SIM desain baru atau yang disebut *Smart SIM* yang ada di Polres Gresik, Fenomena ini dapat di buktikan dari artikel berikut.

“CAKRAWALA.CO – Gresik, 09 Oktober 2019. Lambannya layanan pengurusan SIM di Satlantas Gresik, baik pengajuan baru ataupun perpanjangan dikeluhkan warga Gresik yang ditumpahkan di media sosial. Kondisi ini menarik perhatian Kapolres Gresik, AKBP Kusworo Wibowo untuk menyelesaikannya. Rabu (09/10/2019) siang, Kapolres Gresik melakukan sidak dan berbicara langsung dengan warga yang tengah berjubel mengurus SIM. Menurut Kapolres, problem di Satpas SIM Gresik adalah keterlambatan material SIM selama 2 sampai 3 bulan

yang angkanya mencapai 15.000 pemohon. Material SIM tersebut berangsur – angsur mulai diterima Polres Gresik. “Karena banyaknya masyarakat yg ingin menukarkan SIM ini mengakibatkan antrian panjang,” jelas AKBP Kusworo Wibowo, Kapolres Gresik. (<https://cakrawala.co/antrian-pemohon-sim-membludak-polres-gresik-luncurkan-bhabin-sim-delivery/> diunggah pada 09 Oktober 2019)

Inovasi pelayanan ini diluncurkan pada tanggal 10 Oktober 2019 bersama Kapolres Gresik AKBP Kusworo Wibowo bersama Satuan tugas (Satgas) Bhabinkamtibmas Polres Gresik. Diadakannya desain kartu SIM baru yang diluncurkan oleh Kepolisian Republik Indonesia yang bernama *Smart SIM* menjadi alasan diluncurkannya inovasi pelayanan ini, *Smart SIM* adalah nama kartu SIM baru yang dibuat Kepolisian Republik Indonesia dengan mengubah desain dan menambahkan fungsi SIM untuk pembayaran non tunai. SIM tipe baru ini sudah dipromosikan Kepolisian Republik Indonesia sejak Agustus 2019. Serta Bhayangkara Pembina Keamanan dan Ketertiban Masyarakat (Bhabinkamtibmas) merupakan satuan petugas yang bertugas untuk mengantarkan SIM ke rumah pemohon SIM. Oleh karena itu, bernama *Delivery SIM*.

Inovasi ini merupakan salah satu wujud penerapan dari Keputusan Kapolri Nomor : Kep/746/VIII/2015 tgl 31 Agustus 2015 tentang Petunjuk Pembangunan Zona Integritas Menuju WBK (Wilayah Bebas Korupsi) dan WBBM (Wilayah Birokrasi, Bersih dan Melayani) di Lingkungan Polri. Di dalamnya menjelaskan peningkatan kualitas pelayanan publik, hal tersebut sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan inovasi pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.

Upaya yang dilakukan Polres Gresik melalui inovasi pelayanan *Delivery SIM* merupakan langkah maju yang perlu diapresiasi dalam mewujudkan peningkatan pelayanan publik ,karena Polres Gresik mendapatkan respon positif oleh masyarakat Gresik. Hal ini dapat dibuktikan dengan artikel sebagai berikut.

“News.detik.com – Gresik, 21 Oktober 2019. Salah satu warga Balongpanggang sangat terbantu dengan adanya program pendistribusian smart SIM ini. Mengingat rumahnya di Balongpanggang jaraknya jauh dengan lokasi Satpas.”. (Sumber : <https://news.detik.com/berita-jawa-timur/d-4754292/terbantu-delivery-smart-sim-ini-apresiasi-positif-warga-gresik>. Diunggah pada 21 Oktober 2019).

Inovasi tersebut merupakan terobosan baru yang dilakukan Polres Gresik, dengan diluncurkannya *Delivery SIM* adalah bentuk inovasi berupa pelayanan yang berbeda dari sebelumnya di dalam upaya peningkatan pelayanan khususnya pengambilan SIM. Hal yang membedakan dari pelayanan ini pemohon setelah melakukan pemotretan tidak perlu antri lagi, melainkan pemohon harus menyertakan alamat rumah ke petugas pelayanan SIM sehingga SIM dapat terkirim sesuai dengan alamat rumah pemohon, untuk memantau SIM pemohon dapat mengakses melalui *website* Polres Gresik atau Media Sosial Polres Gresik. Setelah itu, SIM yang sudah tercetak akan diantarkan oleh satuan petugas Bhabinkamtibmas ke rumah pemohon. Setelah melaksanakan penyerahan SIM, Penerima SIM diminta mengisi buku mutasi penyerahan SIM sebagai bukti SIM sudah diserahkan. Layanan ini tidak dipungut biaya. Sehingga hal ini sangat menguntungkan bagi pemohon. Layanan program ini sebenarnya tidak jauh berbeda dengan mekanisme

pelayanan penerbitan SIM pada umumnya sesuai pada peraturan kapolri No. 9 Tahun 2012 Tentang Mekanisme Penerbitan SIM, adanya peningkatan dan penambahan prosedur layanan pengambilan penerbitan SIM berupa *Delivery* SIM ke rumah pemohon menjadikan layanan ini sesuatu hal yang baru dalam berupa pelayanan pengambilan penerbitan SIM. Sehingga adanya peningkatan layanan ini, dapat dikatakan sebuah inovasi baru yang diciptakan oleh Polres Gresik dalam meningkatkan pelayanan pengambilan SIM.

Kelebihan dari layanan ini adalah (1) Dapat meminimalisir antrian yang Panjang di Satpas Polres Gresik, (2) Meminimalisir praktek Jasa Calo karena yang berwenang yang mengirimkan SIM hanya petugas Bhabinkamtibmas ke rumah pemohon masing – masing, (3) Pemohon tidak perlu meninggalkan pekerjaannya lagi untuk mengambil SIM.

Menyadari kemajuan pelayanan yang diberikan oleh Polres Gresik, penulis menyadari akan adanya kelemahan – kelemahan pada penerapan inovasi pelayanan ini. Maka dapat dipastikan dalam pengembangannya masih perlu dan ditinjau kembali penerapannya dan perbaiki pelayanan agar lebih sempurna.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut peneliti disini ingin menganalisis dan mendeskripsikan layanan *Delivery* SIM di Polres Gresik dengan menganalisis inovasi pelayanan, di Polres Gresik. Penulis mencoba menganalisis inovasi pelayanan ini dengan atribut karakteristik inovasi menurut Rogers (2003:219) yaitu *Relative advantage* atau keuntungan relatif,

Compability atau Kesesuaian, *Complexity* atau Kerumitan, *Triability* atau Kemungkinan untuk dicoba, *Observability* atau Kemudahan diamati. Serta mengetahui faktor – faktor yang mendorong dan menghambat layanan *Delivery* SIM di Polres Gresik.

Harapannya dengan adanya penerapan Layanan *Delivery* SIM di Polres Gresik dapat lebih baik demi meningkatkan kualitas pelayanan publik, Khususnya dalam meningkatkan pelayanan pengambilan SIM di Polres Gresik.

Berdasarkan latar belakang tersebut penulis tertarik untuk mengambil judul “**Inovasi Pelayanan *Delivery* Sim Di Polres Gresik**”.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana pelayanan Inovasi Pelayanan *Delivery* SIM di Polres Gresik?
2. Bagaimana faktor – faktor yang mendorong dan menghambat Inovasi Pelayanan *Delivery* SIM Di Polres Gresik?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mendeskripsikan Bagaimana Inovasi Pelayanan *Delivery* SIM di Polres Gresik.
2. Mengetahui Faktor – Faktor Yang Mendorong dan Menghambat Inovasi Pelayanan *Delivery* SIM di Polres Gresik.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Peneliti

Sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada program studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur dan menambah pengetahuan yang mendalam mengenai Inovasi Pelayanan *Delivery* SIM di Polres Gresik.

2. Bagi Polres Gresik

Memberikan saran sebagai masukan bagi pihak – pihak yang berkepentingan seperti Kepolisian dan terutama untuk mengetahui Inovasi Pelayanan *Delivery* SIM di Polres Gresik.

3. Bagi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Sebagai bahan referensi yang dimanfaatkan sebagai acuan oleh peneliti lainnya yang ingin mengembangkan pokok kajian serupa di masa mendatang, serta untuk menambah referensi perpustakaan Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur Khususnya Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi Publik.