

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pemerintah Indonesia sedang melaksanakan reformasi sistem birokrasi, dalam rangka meningkatkan kinerja lembaga-lembaga pemerintahan seperti Dinas-Dinas, Perpajakan, POLRI, TNI, dan lain-lain. Aparatur pemerintah dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat umum, sebab kepuasan masyarakat merupakan salah satu poin penting dari berhasilnya penyelenggaraan pemerintahan.

Hal ini sesuai dengan reformasi birokrasi di era pemerintahan Presiden Joko Widodo, dimana pemerintah menetapkan pada tiga sasaran utama. Seperti dalam berita dibawah ini, yang menyebutkan tiga sasaran utama reformasi birokrasi yaitu:

“Pemerintah menetapkan tiga sasaran utama reformasi birokrasi. Pertama, pemerintahan yang bersih, akuntabel dan berkinerja tinggi, kedua, pemerintah yang efektif dan efisien, serta ketiga, pelayanan publik yang baik dan berkualitas.”(<https://economy.okezone.com/read/2019/03/26/320/2035322/3-sasaran-reformasi-birokrasi-di-era-presiden-jokowi>, diakses 21 Agustus 2019)

Dari berita diatas maka, untuk mewujudkan reformasi birokrasi, maka terdapat tiga sasaran utama yang dapat diwujudkan, yaitu pemerintahan yang bersih, akuntabel, dan berkinerja tinggi. Kedua pemerintahan yang efektif dan efisien, serta ketiga pelayanan publik yang baik dan berkualitas. Terwujudnya pelayanan publik yang baik dan dapat memuaskan masyarakat salah satunya terjalannya hubungan yang baik antara masyarakat dengan instansi-instansi

pemerintah. Terjalannya hubungan yang baik maka akan membuat perspektif yang positif di mata masyarakat, dimana nantinya akan berdampak pada terbentuknya pelayanan publik yang baik dan berkualitas.

Pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Instansi Kepolisian Republik Indonesia termasuk instansi pemerintah non-sipil yang juga bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Menurut Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia Pasal 5 ayat 1 menyebutkan bahwa Kepolisian Negara Republik Indonesia merupakan alat negara yang berperan dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka terpeliharanya keamanan dalam negeri. Dalam hal ini pelayanan seperti pengurusan surat izin mengemudi (SIM), surat keterangan catatan kepolisian (SKCK), dan lain-lain.

Sebagai Lembaga pemerintahan yang juga memberikan pelayanan kepada masyarakat, POLRI sering mendapat nilai negatif, karena identik dengan praktek pungli dan berbelit-belit, seperti yang ada pada berita berikut.

"Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia (Kapolri) Jenderal Tito Karnavian mengakui, sejumlah kepolisian satuan wilayah tingkat daerah

dan resor masih buruk terkait sektor pelayanan publik atau masuk zona merah, Berdasarkan survei Ombudsman, katanya, mayoritas titik masalah pelayanan publik di Polri berada di bidang lalu lintas, yakni terkait pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) dan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK). Sektor pelayanan publik lain yang juga perlu diperbaiki adalah dalam pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). (<https://www.cnindonesia.com/nasional/20180103152434-12-266426/kapolri-akui-sejumlah-polda-dan-polres-masuk-zona-merah>, diakses pada 29 Agustus 2019)

Berdasarkan kutipan berita di atas, fenomena tersebut akhirnya menjadi pertimbangan lembaga Kepolisian untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat agar masyarakat kembali percaya kepada kepolisian. Salah satu cara yang dilakukan saat ini dengan membuat inovasi dalam melakukan tugasnya sebagai pelayan masyarakat agar dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Terbukti dalam berita di bawah ini menyebutkan:

“Ombudsman mengapresiasi terobosan Polri untuk membuat sistem pembayaran SKCK secara online. Polri bekerjasama dengan bank BRI untuk pembayarannya. Dengan adanya sistem pembayaran online, maka akan menjauhkan petugas dan tak bersentuhan langsung dengan biaya pembuatan. Jangan sampai terjadi lagi maladministrasi dengan meminta uang berlebih kepada masyarakat. Adrianus berharap terobosan serupa bisa diterapkan dalam sistem pelayanan publik lainnya. "Dengan adanya berbagai pembenahan dalam bentuk jasa ini akan membuat Polri mencapai peringkat hijau dari kami," kata Adrianus.” (<https://nasional.kompas.com/read/2018/03/22/13134781/ombudsman-sebut-banyak-aduan-pembuatan-skck-yang-tak-sesuai-aturan>, diakses 29 Agustus 2019)

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan di lembaga kepolisian, terutama di tingkat daerah dalam hal ini yang dimaksud Kepolisian Resort dituntut mampu melaksanakan tugasnya sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) serta memiliki etika dalam melayani masyarakat dengan maksimal sehingga sesuai dengan standar profesi Polri dan harapan masyarakat. Sehingga dilakukannya peningkatan pelayanan publik. Menurut

Hardiansyah (2018:16,), bahwa pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/ atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan di tunjukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan

Peningkatan pelayanan juga diaplikasikan oleh pihak Polres Bangkalan yang ingin turut berpartisipasi dalam meningkatkan pelayanan publik, khususnya dalam pelayanan SKCK dan SIM salah satunya dengan membuat aplikasi *e-government* dengan nama BCPS dan diresmikan di Mapolres Bangkalan pada hari rabu 9 januari 2019. Berikut merupakan peresmian program BCPS :

Gambar 1.1 Peresmian BCPS (*Bangkalan Chasless Payment System*) di Mapolres Bangkalan



Sumber : Polisi Resort Bangkalan, November 2019

BCPS merupakan sistem pembayaran secara elektronik atau non tunai yang diterapkan pada saat pembayaran SIM dan SKCK). Program BCPS tersebut bekerjasama dengan Bank BRI dan TELKOMSEL dan dilakukan penandatanganan (MOU) selama lima tahun kedepan. Tujuan diterapkan

program ini supaya pembayaran dapat dilakukan secara non tunai maka kegiatan transaksi bisa berdata dengan baik dan akan menghindari terjadinya pungli yang akan dilakukan oleh petugas kepolisian yang menyimpang seperti Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN). Setelah melakukan pembayaran atau transaksi dari BCPS maka masyarakat sudah bisa membayar keperluan lainnya seperti pembayaran PNBP (Penerimaan Negara Bukan Pajak), perpanjangan SIM dan PNBP SKC secara non tunai juga. Melalui adanya program baru yang telah diluncurkan oleh kepolisian Bangkalan tersebut, masyarakat sudah tidak perlu khawatir lagi apabila ada keperluan di resort Bangkalan. Adanya program BCPS ini juga merupakan sesuatu revolusi baru dan kesungguhan dari Polres Bangkalan dalam mencanangkan Zona Integritas (ZI) menuju kawasan bebas korupsi (WBK) dan wilayah birokrasi bersih dan melayani (WBBM).

Seperti yang terdapat pada berita berikut :

AKBP Bobby Paludin Tambunan mengungkapkan, dengan resmi dilaunchingnya pembayaran non tunai Bangkalan Cashless Payment System (BCPS) tidak lain untuk meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat. Masyarakat Bangkalan saat ini tidak perlu harus membawa uang tunai, dengan BCPS sudah bisa bayar PNBP, perpanjangan SIM dan PNBP SKC melalui pembayaran non tunai, jadi transaksi terdata dengan baik, menghindari adanya pungli atau penyimpangan oleh petugas dan hari ini juga kami mencanangkan zona integritas menuju bebas korupsi," ungkapnya. ([http://rri.co.id/post/berita/620836/sigap\\_polri/hindari\\_pungli\\_oleh\\_petugas\\_polres\\_bangkalan\\_launching\\_bcps.html](http://rri.co.id/post/berita/620836/sigap_polri/hindari_pungli_oleh_petugas_polres_bangkalan_launching_bcps.html), di akses 29 Agustus 2019)

Berdasarkan kutipan berita diatas BCPS memberikan pelayanan dalam hal memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam melakukan pembayaran dan setiap transaksi yang dilakukan dapat terdata dengan baik

sehingga pengawasan terhadap adanya penyimpangan seperti pungli dapat lebih mudah di deteksi, selain itu juga bertujuan menfilter orang yang masuk ke ruang pelayanan SIM, sehingga mecegah pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab (CALO) masuk ruangan. Dalam pelaksanaannya, BCPS masih belum mendapatkan apresiasi dari masyarakat berdasarkan data yang diperoleh dari Polisi Resort Bangkalan yang menunjukkan dari penggunaan BCPS dalam beberapa bulan terakhir.

Tabel 1.1 Penerbitan baru dan perpanjang SIM media online di Polres Bangkalan Bulan Juli-September 2019

No	Bulan	Offline	Online	Jumlah	Prosentase (%)
1	Juli	2.360	7	2.367	0,295%
2	Agustus	2.969	5	2.974	0,168%
3	September	2.469	8	2.477	0,322%

Sumber : Satuan Penyelenggara Administrasi SIM Polres Bangkalan, September 2019

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa pelaksanaan inovasi pelayanan yang dilakukan melalui aplikasi BCPS oleh Kepolisian Resort Kabupaten Bangkalan pada sistem pembayaran dan pendaftaran penerbitan atau perpanjangan SIM, masih belum maksimal. Penggunaan aplikasi BCPS sebenarnya relatif sama dengan pelayanan yang secara manual, namun hanya terdapat perbedaan dalam pendaftaran dan pembayaran yang dapat dilakukan secara manual. Hal tersebut menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi BCPS dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan dalam penggunaannya relatif masih rendah yang ditandai dengan penggunaan aplikasi BCPS tidak adanya peningkatan pada setiap bulannya.

Selanjutnya dalam pembuatan SKCK, penggunaan pelayanan berbasis elektronik yaitu BCPS dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.2 Penerbitan baru dan perpanjangan SKCK di media online Polres Bangkalan Bulan Juli-September 2019

No	Bulan	Offline	Online	Jumlah	Prosentase (%)
1	Juli	881	47	928	5,064%
2	Agustus	813	34	847	4,014%
3	September	766	58	824	7,038%

Sumber : Satuan Penyelenggara Administrasi SKCK Polres Bangkalan, September 2019

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa pelaksanaan inovasi pelayanan yang dilakukan melalui aplikasi BCPS oleh Kepolisian Resort Kabupaten Bangkalan pada sistem pembayaran dan pendaftaran penerbitan atau perpanjangan SKCK, masih belum maksimal. Penggunaan aplikasi BCPS sebenarnya relatif sama dengan pelayanan yang secara manual, namun hanya terdapat perbedaan dalam pendaftaran dan pembayaran yang dapat dilakukan secara manual. Hal tersebut menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi BCPS dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan dalam penggunaannya relatif masih rendah yang ditandai dengan penggunaan aplikasi BCPS tidak adanya peningkatan pada setiap bulannya.

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa pelayanan publik berbasis elektronik BCPS masih belum maksimal, hal ini berdasarkan data yang diperoleh, menunjukkan pelayanan secara offline atau manual masih lebih diminati oleh masyarakat Kabupaten Bangkalan.

Untuk menilai sejauh mana tingkat keberhasilan Kualitas Pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, memang tidak bisa dihindari

bahwa dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik ini dijadikan sebagai indikator atau tolak ukur dalam menilai pelayanan yang telah diselenggarakan. Inilah dimensi Kualitas Pelayanan menurut Zeithaml dkk dalam Hardiyansyah (2018:46-47), yaitu:

1. Dimensi *Tangible* (berwujud). Indikator dalam dimensi ini adalah penampilan petugas, kenyamanan tempat, kemudahan proses pelayanan, kedisiplinan petugas, kemudahan akses pelanggan dan penggunaan alat bantu.
2. Dimensi *Reliability* (Kehandalan). Indikator dalam dimensi ini adalah kecermatan petugas, standar pelayanan yang jelas, kemampuan dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu.
3. Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan). Indikator dalam dimensi ini adalah merespon setiap pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, petugas melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat dengan waktu yang tepat, semua keluhan direspon oleh petugas.
4. Dimensi *Assurance* (Jaminan). Indikator dalam dimensi ini adalah memberikan jaminan tepat waktu, biaya, legilitas, dan kepastian biaya dalam pelayanan.
5. Dimensi *Empathy* (Empati). Indikator dalam dimensi ini adalah mendahulukan kepentingan pemohon, petugas melayani dengan sikap ramah dan sopan santun, petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan), petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.



Keadaan tersebut tentunya sangat menguntungkan bagi masyarakat yang menggunakan aplikasi BCPS untuk mendapatkan pelayanan yang maksimal dan cepat. Namun, berdasarkan data yang diperoleh menunjukkan aplikasi BCPS sangat sedikit penggunaan oleh masyarakat Kabupaten Bangkalan. Maka dari itu, Melihat pada hal tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Kualitas Pelayanan Surat Ijin Mengemudi dan Surat Keterangan Catatan Kepolisian Melalui BCPS (*Bangkalan Chasless Payment System*) Di Polisi Resort Bangkalan”**.

#### **B. Rumusan Masalah**

Dari latar belakang yang dijelaskan diatas, maka penulis merumuskan masalah yang akan diteliti yakni: “Bagaimana Kualitas Pelayanan SIM dan SKCK Melalui BCPS Di Polisi Resort Bangkalan?”

#### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui, menganalisis, dan mendeskripsikan Kualitas Pelayanan SIM dan SKCK Melalui BCPS Di Polisi Resort Bangkalan.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

- a. Bagi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Untuk menambah referensi yang bisa dimanfaatkan sebagai referensi atau acuan oleh peneliti lain yang ingin mengembangkan kajian serupa dimasa yang akan datang, serta menambah referensi perpustakaan Universitas

Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur khususnya pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

b. Bagi Mahasiswa

Sebagai syarat memperoleh gelar sarjana pada program studi Ilmu Administrasi Negara dan memperoleh tambahan pengetahuan yang mendalam tentang kualitas pelayanan melalui BCPS. Serta mengetahui, mempelajari dan mengkaji teoritis yang diterima di bangku perkuliahan dengan keadaan sebenarnya dilapangan.

c. Bagi Instansi

Dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dan saran atau masukan terhadap Kepolisian Resort Bangkalan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan SIM dan SKCK Melalui BCPS Di Polisi Resort Bangkalan.