

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **6.1 Kesimpulan**

Dari hasil penelitian, yang dilakukan dengan observasi dan juga wawancara kepada pihak-pihak yang berkaitan dengan Pelayanan SIM yang berjalan di SATPAS (Satuan Pelayanan Administrasi SIM) Polres Subang. Bentuk-bentuk Mal-Administrasi yang terjadi meliputi, Yang pertama adalah terkait Masalah ketepatan Waktu, dapat disimpulkan bahwa dalam pembuatan dan perpanjangan SIM pelayanan yang terjadi tidak sesuai dengan standar estimasi waktu yang ditetapkan, Dimana menurut standar pelayanan SIM yang telah ditetapkan waktu yang dibutuhkan untuk pembuatan SIM baru dan alih penggolongan SIM adalah selama 120 Menit, sedangkan untuk perpanjangan SIM diberikan estimasi 30 Menit, akan tetapi dalam pelaksanaannya yang peneliti temui di lapangan tidak sesuai dengan standar waktu yang telah ditentukan dan melenceng sangat jauh yaitu 3-5 Jam. Lalu ada bentuk Mal-Administrasi terkait Keberpihakan yang dilakukan petugas SATPAS, dimana saat melayani masyarakat masih adanya praktik persekongkolan antara petugas, dan juga Nepotisme dalam pelayanannya, dimana kerabat/keluarga kerap diberikan kemudahan. Yang ketiga yaitu bentuk pelanggaran terhadap hukum, contoh pelanggaran hukum yang terjadi dalam pelayanan SIM di SATPAS Subang adalah praktik SIM tembak yang sudah menyalahi aturan dan tidak sesuai dengan Peraturan Kepolisian No.5 tahun 2021 tentang Penerbitan dan Pengadaan SIM, juga Kode Etik Profesi Kepolisian. Yang ke empat bentuk

Mal-Administrasi terkait Kompetensi Petugas. Dari hasil penelitian dan observasi yang dilakukan masih ada petugas yang tidak kompeten dan juga bekerja diluar kompetensi dan kewenangannya, dimana saat diwawancara terkait standar pelayanan SIM ada petugas yang tidak mengerti standarnya. Yang ke lima, Bentuk Mal-Administrasi terkait Sikap Arogansi pejabat/petugas, untuk poin ini yang peneliti temukan adalah petugas SATPAS yang bertindak tidak layak juga menyalahgunakan wewenangnya dalam melayani pembuatan SIM. Bentuk Mal-Administrasi yang terakhir adalah Tindakan Korupsi yang dilakukan petugas di SATPAS (Satuan Pelayanan Administrasi SIM). Hal ini dibuktikan dengan masih adanya praktik SIM tembak dengan permintaan uang imbalan yaitu sebesar 700 ribu untuk SIM C dan 800 ribu untuk SIM A, setelah pembuatan atau perpanjangan SIM selesai.

Untuk melihat apa saja Faktor penyebab terjadinya Mal-Administrasi dalam pelayanan SIM peneliti membagi menjadi dua yaitu Faktor internal dan Faktor Eksternal. Yang pertama Faktor internal dalam masalah Mal-Administrasi dalam pelayanan SIM adalah Kurangnya kesadaran antara para pelayan SIM dan Polisi yang bertugas, mereka tahu bahwa praktik SIM tembak merupakan hal yang salah namun karena kemudahan dan sudah menjadi hal yang lumrah, sehingga memicu keinginan petugas untuk mencari keuntungan. Kurangnya Pengawasan juga menjadi faktor penyebab terjadinya Mal-Administrasi sehingga dalam pelayanan SIM para petugas bebas melakukan praktik-praktik Mal-Administrasi tersebut.

Lalu ada faktor penyebab eksternal dimana faktor eksternal ini adalah faktor penyebab yang muncul dari luar bukan dari petugas/Polisi. Peneliti menemukan bahwa yang menjadi faktor eksternal dan penyebab terjadi Mal-Administrasi adalah Masyarakat yang malas dan tidak mau mengikuti tes SIM, sehingga memilih untuk nembak. Setelah diteliti dalam pembuatan SIM telah tercipta pemikiran atau pola pikir bahwa tes SIM murni sulit dan tidak akan lulus, hal ini membuat orang malas untuk mencoba dan menginginkan hal instan.

## **6.2 Saran**

Melihat maraknya Mal-Administrasi yang terjadi di dalam pelayanan SIM Polres Subang dari hasil penelitian ini Peneliti memberikan beberapa saran agar dapat menyelesaikan masalah yang terjadi:

1. Penegakan Hukum. Dengan banyak terjadinya pungutan liar, SIM tembak, dan praktik percaloan Dalam pelayanan SIM. Pihak SATLANTAS (Satuan lalu lintas) dan SATPAS (Satuan Pelayanan Administrasi SIM) Polres Subang perlu untuk melakukan evaluasi. Agar pelayanan Satpas menjadi lebih transparan dan akuntabel. Selain itu Perlu dilakukan Tindakan tegas kepada petugas dan oknum Polisi yang terlibat terkait Mal-Administrasi yang terjadi dalam Pelayanan SIM karena melanggar Peraturan Kepolisian No.5 tahun 2021 tentang Penerbitan dan Penandaan SIM. Lalu perlu dibentuk dan memastikan tim khusus untuk mengawasi proses berjalannya pelayanan SIM sesuai standarnya agar terhindar dari praktik Mal-Administrasi.

2. Pengawasan. Untuk masalah Mal-Administrasi seperti Pelanggaran hukum, Korupsi petugas, dan juga Sikap menyalahi wewenang yang terjadi di dalam pelayanan SIM di SATPAS Polre Subang, perlu dilakukan pengawasan dan juga penindakan secara tegas dan ketat, agar praktik seperti ini dapat dicegah dan diminimalisir. Pengawasan dapat dilakukan dengan CCTV dan juga Dalam hal ini Ombudsman sebagai Lembaga negara yang bertugas dalam mengawasi penyelenggaraan Pelayanan Publik seharusnya perlu melakukan Tindakan dan pengawasan yang lebih terhadap berjalannya pelayanan SIM di SATPAS Polres Subang. Karena Ombudsman yang berhak untuk mengawasi dan menilai bagaimana kinerja dari pelayanan yang terjadi di SATPAS (Satuan Pelayanan Administrasi SIM) Subang. Karena masih marak terjadi Praktik SIM tembak, Calo, Pungli dan Tindakan Mal-Administrasi lainnya. Dalam hal ini peneliti menyayangkan minimnya pengawasan yang dilakukan oleh TIM Ombudsman.
3. Kapabilitas Pelayanan. Dalam menangani Masalah Mal-Administrasi terkait ketepatan waktu peneliti menyarankan Untuk meningkatkan kinerja jasa pelayanan SIM yang diberikan oleh SATPAS Perlu adanya kepastian waktu dalam pengurusan SIM dengan menetapkan target/sasaran mutu layanan terkait dengan waktu yang dijanjikan. Dan untuk mempercepat proses pembuatan dan perpanjangan SIM di SATPAS Polres Subang, jumlah kamera untuk pemotretan dan pencetakan SIM di ruangan Cetak SIM perlu ditambah lagi. Karena

hanya terdapat dua loket pemotretan namun yang beroperasi hanya satu kamera saja, sehingga dalam tahapan pemotretan ini yang paling lama memakan waktu dan membuat proses pelayanan SIM menjadi lambat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Nurtjahjo, Hendra, Yustus Maturbongs, dan Diani Indah Rachmitasari. (2013).  
Memahami Maladministrasi . Jakarta : Ombudsman Republik Indonesia.
- Kuntoro, S. A. (2006). Pendidikan Non-Formal Bagi Pengembangan Sosial. *Jurnal ilmiah VISI PTK-PNF*, 1(2), 14-18.
- Arifin, Zaenal. (2010). “Jurnal Evaluasi Program.” *Jurnal Evaluasi Program* 1(1).
- Maleong, Lexy J. (2006). Metode Penelitian Kualitatif. Bandung : PT. Remaja Ir Rosdakarya.
- Moleong, L.J. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi)*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Bachri, B. S. (2010). Meyakinkan Validitas Data Melalui Triangulasi Pada Penelitian Kualitatif. *Jurnal Teknologi Pendidikan*, 10(1), 46-62.
- Nazir, Mohammad. (2011). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia indonesia.
- Salim. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. ed. Haidir. Bandung: Ciptapustaka Media.
- Sangadji, Eta Mamang dan Sopiah. (2010). *Metodologo Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kusumastuti, A., & Mustamil, A. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif*. Semarang: Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo.
- Satori, Djam’an dan Komariah. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Ni Luh Putu Ening. (2019). Analisis Efektivitas Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) Pada Polres Karangasem. Universitas Mahendradatta, Denpasar

Silalahi, Ulber. (2010). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Refika Aditama.

Sudaryono. (2018). *Metode Penelitian*. Depok: Raja Grafindo Persada.

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Ridwan, Juniarso dan Sodik Sudrajat, achmad. (2009). *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa.

Talib Mustafa Abdul, *Kemitraan Dalam Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Calpulis, 2017

#### **Berdasarkan Peraturan/Undang-Undang :**

Undang-undang republik indonesia nomor 22 tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan.

Undang-undang republik indonesia nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik

Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2012 Tentang Surat Izin Mengemudi (SIM)

PERATURAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 38 TAHUN 2019 TENTANG TATA CARA INVESTIGASI ATAS PRAKARSA SENDIRI

#### **Sumber Website dan Internet:**

<https://ombudsman.go.id/>

Pakar Bicara Masalah Klasik Bikin SIM di indonesia"

<https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20211008184442-384-705387/pakar-bicara-masalah-klasik-bikin-sim-di-indonesia>