



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Administrasi Publik Program Sarjana

Terakreditasi Unggul

SK BAN – PT No. 3765/SK/BAN-PT/AK-ISK/S/VI/2022

**Mal-administrasi dalam Pelayanan SIM di SATPAS
POLRES Subang**

Skripsi

Oleh

Solideo Pahlawandi Purba

6071801012

Bandung

2022



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Administrasi Publik Program Sarjana

Terakreditasi Unggul

SK BAN – PT No. 3765/SK/BAN-PT/AK-ISK/S/VI/2022

**Mal-Administration in SIM Services at SATPAS
POLRES Subang**

Skripsi

Oleh

Solideo Pahlawandi Purba

6071801012

Pembimbing

Trisno Sakti Herwanto, S.IP., MPA.

Bandung

2022

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan Administrasi Publik
Program Studi Administrasi Publik Program Sarjana



Tanda Pengesahan Skripsi

Nama : Solideo Pahlawandi Purba
Nomor Pokok : 6071801012
Judul : Mal-Administrasi Dalam Pelayanan SIM di SATPAS POLRES Subang

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana
Pada Rabu, 23 Juni 2022
Dan dinyatakan **LULUS**

Tim Penguji

Ketua sidang merangkap anggota

Maria Rosarie Harni Triastuti, S.IP., M.Si.


4 Juli 2022

Sekretaris

Trisno Sakti Herwanto, S.IP., MPA



Anggota

Hubertus Hasan., Drs., M.Si.


4 Juli 2022

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda dibawah ini:

Nama : Solideo Pahlawandi Purba

NPM : 6071801012

Program Studi : Program Studi Adminsitrasi Publik

Judul : Mal-Administrasi dalam Pelayanan SIM di SATPAS Polres
Subang

Dengan ini menyatakan Bahwa hasil Penelitian Skripsi ini merupakan hasil karya tulis sendiri dan bukannya hasil dari orang lain. Adapun hasil karya ilmiah ini dikutip ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Pernyataan ini dibuat dengan penuh tanggung jawab dan siap menerima konsekuensinya apabila pernyataan ini tidak benar.

Bandung 17 Juni 2022



Solideo Pahlawandi Purba

ABSTRAK

Nama : Solideo Pahlawandi Purba
NPM : 6071801012
Judul : Mal-Administrasi dalam Pelayanan SIM di SATPAS POLRES Subang

Pelayanan SIM (Surat Izin Mengemudi) merupakan salah satu contoh pelayanan Publik yang dibutuhkan oleh Sebagian besar masyarakat pengguna kendaraan bermotor. Walaupun SIM harus dimiliki semua orang yang menggunakan kendaraan, dalam pelayanan pembuatan dan perpanjangan SIM yang terjadi di SATPAS (Satuan Administrasi Pelayanan SIM) Subang, terdapat indikasi masalah terkait praktik, Mal-Administrasi pelayanan. Penelitian ini, selanjutnya dibuat untuk melihat bentuk-bentuk dan faktor penyebab terjadinya Mal-Administrasi dalam Pelayanan SIM.

Untuk melihat bentuk Mal-Administrasi dalam pelayanan SIM di SATPAS Polres Subang, peneliti menggunakan teori bentuk-bentuk Mal-Administrasi dan melihat enam bentuk yaitu, Mal-Administrasi terkait Ketepatan Waktu, Keberpihakan, Pelanggaran terhadap hukum, Kompetensi Petugas, Sikap Arogansi, dan bentuk Korupsi secara aktif. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Kualitatif Fenomenologi. Dengan melihat pengalaman subjektif yang dialami individu, masyarakat penerima layanan SIM, juga para petugas SATPAS dan Polisi. Pengalaman tersebut diperoleh melalui Wawancara dan juga observasi secara mendalam di SATPAS Polres Subang.

Hasil penelitian ini menunjukkan terjadinya Mal-Administrasi Pelayanan SIM di SATPAS Polres Subang terkait: 1) Ketepatan Waktu sesuai yang telah ditetapkan. 2) Terjadi perilaku keberpihakan dan bertindak tidak adil oleh petugas SATPAS. 3) Petugas SATPAS banyak melakukan Tindakan pelanggaran Hukum dan menyalahi aturan pembuatan SIM. 4) Kompetensi yang dimiliki para petugas SIM dapat dikatakan kurang baik, masih terjadi penyimpangan prosedur dan Tindakan diluar kompetensi. 5) Sikap para petugas masih menunjukkan Mal-Administrasi dengan Tindakan sewenang-wenang dan penyalahgunaan wewenang. 6) Adanya Tindakan Korupsi yang dilakukan petugas dengan maraknya pungli dan permintaan uang imbalan dari praktik SIM tembak. Saran yang peneliti rumuskan dalam penelitian ini adalah (1)Perlu evaluasi standar pelayanan agar sesuai dengan keadaan riil di lapangan. (2) Perlu pengawasan dan pemantauan terhadap berjalannya pelayanan SIM agar meminimalisir terjadinya Mal-administrasi. (3) Dalam pelayanan SIM perlu penambahan unit kamera guna mempercepat pemotretan pencetakan SIM.

Kata Kunci : Pelayanan SIM, Mal-Administrasi, Satpas Subang.

ABSTRACT

Name : Solideo Pahlawandi Purba

NPM : 6071801012

Title : *Mal-Administration in SIM Services at SATPAS POLRES Subang*

SIM service is the example of a public service that is needed by the majority of motorized vehicle users. Although a SIM must be owned by everyone who uses a vehicle, in the service of making and extending a SIM that occurred at the Subang SATPAS (SIM Service Administration Unit), there are indications of problems related to practice, Mal-Administration of services. This research is then made to look at the forms of mal-administration in SIM services and also the factors that cause mal-administration.

To see the form of Mal-Administration in SIM services at the Subang Police SATPAS, the researchers used the theory of forms of Mal-Administration and looked at seven forms, namely, Mal-Administration related to Punctuality, Partisanship, Violation of the law, Officer Competence, Arrogance, and Forms Active corruption. The research method used in this study is a qualitative phenomenological method. By looking at the subjective experiences experienced by individuals, people who receive SIM services, as well as SATPAS officers and the police. This experience was obtained through interviews and also in-depth observations at the Subang Police SATPAS.

The results of this study indicate the occurrence of Mal-Administration of SIM Services at the Subang Police SATPAS related to: 1) Punctuality according to what has been determined. 2) There was partiality and unfair behavior by the SATPAS officers. 3) SATPAS officers often violate the law and violate the rules for making a SIM. 4) The competence of SIM officers can be said to be not good, there are still procedural deviations and actions outside of competence. 5) The attitude of the officers still shows mal-administration with arbitrary actions and abuse of authority. 6) The existence of Corruption acts by officers with rampant extortion and requests for money in return from the practice of shooting SIMs. The suggestions that the researcher formulated in this study are (1) It is necessary to evaluate service standards to suit the real conditions in the field. (2) It is necessary to supervise and monitor the operation of SIM services in order to minimize the occurrence of mal-administration. (3) In SIM service, it is necessary to add a camera unit to speed up SIM printing shooting.

Keywords: SIM Service, Mal-Administration, Subang Satpas.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat yang dilimpahkan-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penyusunan laporan Skripsi dengan judul “**Mal-administrasi Dalam Pelayanan SIM di SATPAS POLRES Subang**” sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Sarjana. Peneliti menyadari dalam proses Penelitian Proposal Skripsi ini masih belum sempurna, mengingat keterbatasan kemampuan yang Peneliti miliki dan terbatasnya waktu yang digunakan dalam penelitian ini.

Peneliti menyadari dalam proses Penelitian Proposal Skripsi ini masih belum sempurna, mengingat keterbatasan kemampuan yang Peneliti miliki dan terbatasnya waktu yang digunakan dalam penelitian ini.

Penelitian Skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan petunjuk semua pihak yang meluangkan waktu, tenaga, pikiran, dan doa kepada Peneliti. Oleh karena itu, dengan penuh ketulusan hati, Peneliti menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada yang terhormat :

1. Kedua Orang Tua yang telah membantu dan mensupport selama masa kuliah.
2. Mas Sakti Sebagai dosen yang telah membimbing dan Seluruh Dosen Administrasi Publik.
3. Teman- teman yang mensupport dan membantu selama berjalannya Skripsi.
4. Saudara dan keluarga besar OP.Daniel.
5. Masyarakat yang membuat SIM di SATPAS Polres Subang.

6. Petugas dan Anggota Polisi di SATPAS Polres Subang.
7. Teman satu bimbingan dan perjuangan Skripsi.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	8
1.3 Rumusan Masalah	10
1.4 Tujuan Penelitian.....	11
1.5 Manfaat Penelitian.....	11
1.6 Sistematika Penulisan.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Penelitian Terdahulu.....	14
2.2 Pelayanan Publik	17
2.2.1 Definisi Pelayanan Publik.....	17
2.2.1 Asas – Asas Pelayanan Publik	21
2.2.2 Pelayanan Pembuatan dan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi ...	23
2.3 Maladministrasi	26
2.3.1 Definisi Maladministrasi.....	26
2.3.2 Bentuk-Bentuk Maladministrasi	27
2.3.3 Faktor-Faktor Penyebab Mal-administrasi.....	33
2.3.4 Landasan Hukum Tentang Pencegahan Dan Penyelesaian Maladministrasi	34
2.4 Mal-Administrasi Dalam Pelayanan Publik	35
2.5 Kerangka Pemikiran	41
BAB III METODE PENELITIAN	44
3.1. Jenis dan Tipe Penelitian	44
3.2. Metode Penelitian Kualitatif Fenomenologi	44
3.3. Peran Peneliti.....	46
3.4. Lokasi Penelitian	47
3.5. Sumber Data	47

3.6.	Teknik Pengumpulan Data	49
3.7.	Analisis Data	52
3.8.	Keabsahan Data	55
BAB IV PROFIL PENELITIAN		58
4.1.	Profil Pelayanan SIM SATPAS POLRES Subang.....	58
4.2.	Profil SATPAS SIM Polres Subang.....	61
4.3.	Struktur Organisasi SATPAS Subang.....	62
4.4.	Program-Program di SATPAS POLRES Subang	64
4.5.	Dasar Hukum Pelayanan SIM POLRES Subang	65
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		67
5.1.	Analisis Bentuk-Bentuk Mal-Administrasi	67
5.1.1	Mal-Administrasi terkait Ketepatan Waktu.....	67
5.1.2	Bentuk Mal-Administrasi terkait Keberpihakan.....	72
5.1.3	Bentuk Mal-Administrasi terkait Pelanggaran terhadap Hukum.....	78
5.1.4	Bentuk Mal-Administrasi terkait Kompetensi Petugas.....	82
5.1.5	Bentuk Mal-Administrasi terkait sikap Arogansi Pelayan Publik ..	86
5.1.6	Bentuk Mal-Administrasi terkait Korupsi secara aktif	90
5.2	Faktor terjadinya Mal-Administrasi	93
5.2.1	Faktor Internal:	93
5.2.2	Faktor Eksternal :.....	95
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN		97
6.1	Kesimpulan	97
6.2	Saran	99
DAFTAR PUSTAKA		102
LAMPIRAN.....		104

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Masalah

Pelayanan public yang diselenggarakan oleh dan dari pemerintah adalah pelayanan yang mencakup pelayanan masyarakat dan pelayanan administrasi. Dari kedua hal ini sangat beriringan dalam mewujudkan kinerja pelayanan publik yang baik, sesuai dan sejalan dengan standar yang telah ditetapkan. Sebenarnya pelayanan publik adalah bentuk pemberian pelayanan atau juga melayani keperluan-keperluan masyarakat yang menjadi hak mereka sebagai warga negara yang wajib hukumnya diberikan oleh pemerintah sesuai dengan aturan-aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Tata cara penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia merupakan suatu birokrasi yang pelik, hal ini juga masih penuh dengan ketidakpastian terutama untuk masalah biaya, waktu dan juga cara pelayanan yang terkesan bertele-tele. Waktu dan biaya pelayanan tidak pernah jelas bagi para pengguna pelayanan yang dalam konteksnya saat ini adalah masyarakat yang terlibat. Hal seperti ini dapat terjadi karena prosedural pelayanan public, khususnya di Indonesia tidak pernah mengatur kewajiban dari para pihak penyelenggara pelayanan dan hak warga negara sebagai pengguna pelayanan public. Prosedur yang dibuat hanya untuk mengatur kewajiban dari warga dan masyarakat ketika berhadapan dengan unit pelayanan, sedangkan untuk kewajiban pelayanan public kepada masyarakat cenderung

tidak diperhatikan. Ketidakpastian yang sangat tinggi ini mendorong warga untuk membayar pungli kepada petugas agar kepastian pelayanan bisa segera diperoleh.

Masyarakat pasti menuntut dan menginginkan pelayanan publik yang berkualitas dari sistem birokrasi, meskipun dari tuntutan tersebut hasil yang diinginkan tidak sama dengan yang diterima oleh masyarakat, karena secara data dan pengalaman pelayanan public di indonesia selama ini masih bercirikan: lambat, mahal, melelahkan, dan berbelit-belit.¹ Pembuatan SIM atau surat izin mengemudi adalah contoh dari Pelayanan publik yang dilakukan oleh kepolisian Melalui pasal 216 Peraturan Pemerintah (PP) No 44 Tahun 1993 tentang Kendaraan dan Pengemudi, presiden menunjuk Polisi Republik indonesia (Polri) sebagai pelaksana penerbitan SIM (Surat izin Mengemudi) , sehingga dapat dikatakan penerbitan SIM adalah bentuk pelayanan pemerintah melalui Polri kepada masyarakat.²

SIM adalah bukti registrasi dan identifikasi yang diberikan oleh Polri kepada seseorang yang telah memenuhi persyaratan administrasi sehat jasmani dan rohani, memahami peraturan lalu lintas dan terampil mengemudikan kendaraan bermotor atau lebih jelasnya, SIM adalah tanda bukti yang harus dimiliki bagi setiap pengemudi kendaraan bermotor. (pasal 77 ayat (1) Undang-Undang Nomor 22 tahun 2009). Dan untuk

¹ Cahuwa Gemilang. 2016. *Implementasi Pelayanan Prima dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Polresta Samarinda*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman. Samarinda.

² Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 *tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*.

mendapatkan dan juga memiliki Surat Izin Mengemudi setiap orang harus memiliki kompetensi mengemudi yang didapatkan melewati pendidikan dan pelatihan atau mempelajari sendiri, lalu mengikuti ujian SIM di Kantor POLISI setempat dan lulus tes teori dan juga praktek SIM.

Berdasarkan pra survei yang dilakukan oleh peneliti pelayanan dalam pembuatan dan perpanjangan SIM masih kurang baik dan belum mencapai pelayanan prima (*service excellent*), hal ini membuat Persepsi atau pandangan masyarakat terhadap pembuatan SIM selama ini adalah sebagai suatu yang melelahkan, karena banyaknya waktu dan tenaga yang terbuang untuk mengurus pembuatan SIM tersebut dan masih belum maksimalnya kepolisian setempat dalam mengendalikan pelayanan terhadap pengurusan SIM tersebut. Ini dikarenakan banyak terjadinya Mal-Administrasi di dalam pelaksanaan Pelayanan SIM.

Satuan pelayanan administrasi SIM (Satpas) harus mampu mengelola wilayah kerjanya secara mandiri dan kreatif. Pelayanan kepada masyarakat bisa dikatakan baik dan profesional apabila masyarakat bisa dengan mudah mendapatkan pelayanan SIM itu sendiri dan dengan melalui prosedur yang tidak berbelit-belit, panjang, biayanya murah, waktu yang cepat dan tidak ada keluhan maupun kendala yang dialami masyarakat. Kondisi tersebut dapat terwujud bilamana organisasi kepolisian didukung oleh sumber daya manusia yang mumpuni baik dari kualitas maupun kuantitas, disamping juga adanya sumber daya peralatan dan sumber daya keuangan yang memadai. Satuan pelayanan administrasi SIM (Satpas) dalam memberikan

pelayanan pembuatan SIM memerlukan adanya biaya operasional seperti biaya pengganti kertas dan ATK, dan operasional lapangan selama proses kegiatan berlangsung. Kenyataan yang ada mengisyaratkan hal yang kurang melegakan, hal tersebut terkait dengan kepuasan masyarakat yang belum terpenuhi dengan kata lain pelayanan SIM yang diberikan selama ini masih belum memenuhi harapan pelanggan atau masyarakat, bahkan seringkali terjadi mal-Administrasi, dimana masih banyak dirasakan kelemahan kelemahan yang dampaknya sering merugikan masyarakat.

Menurut Denhardt and Denhardt (2000) dalam pelayanan Public, menekankan bahwa “*public servants do not deliver customer service, they delivery democracy*”.³ Maka dari itu SIM sebagai bagian dari layanan Publik sesuai dengan teori denhardt, pembuatan dan perpanjangan SIM yang diberikan oleh SATPAS sebagai institusi pemerintah yang menjalankan seharusnya tidak seperti perusahaan yang mencari keuntungan dan laba, melainkan dengan memberi pelayanan terhadap masyarakat secara demokrasi, adil, jujur, merata, tidak diskriminatif, dan akuntabel.

Tuntutan efektivitas pelayanan menjadi penting untuk diterapkan sesuai dengan dimensi pelayanan sederhana, jelas dan pasti, terbuka, efisien, ekonomis dan adil sebagai perwujudan pelayanan yang diterapkan oleh instansi pemerintah seperti kepolisian. Akan tetapi pelayanan pengurusan

³Denhardt, Janet V dan Denhardt, Robert B.2007. The New Public Service. London. M. E. Sharpe Inc.

SIM (Surat izin Mengemudi) di wilayah Polisi Resort Subang belum efisien dan maksimal dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan survey dan observasi awal yang dilakukan peneliti kepada para pembuat SIM di SATPAS Subang, terdapat indikasi masyarakat yang mengurus SIM (Surat Izin Mengemudi) melalui jalur tidak resmi (jasa calo). Peneliti mendapati menurut mereka hal ini disebabkan karena tidak tahu berapa biaya pembuatannya, dan juga Syarat untuk mendapatkan SIM dinilai sangat rumit dengan tahapan-tahapan ujian yang sulit sehingga menghabiskan waktu berjam-jam, sehingga masyarakat lebih memilih jalur instan.

Dalam administrasi pelayanan publik pembuatan SIM di SATPAS Polres Subang, telah ditetapkan beberapa skema dan urutan tahapan sesuai SOP di dalam prosesnya. Namun dalam kenyataannya Skema yang dibuat dan juga urutan tahapan proses pembuatan SIM tidak berjalan sesuai dengan semestinya, dimana banyak terjadi tindakan Mal-Administrasi di SATPAS POLRES Subang. Seharusnya dalam pelayanan pembuatan SIM semua masyarakat mengikuti skema SIM yang ada mulai dari surat Kesehatan, Tes teori, Tes Praktek mengemudi, dan juga foto cetak SIM. Namun kenyataannya di lapangan terdapat indikasi ketidaksesuaian dengan SOP yang seharusnya seperti adanya keterlambatan waktu, praktik KKN, dan calo pembuatan SIM yang dilakukan oleh petugas SATPAS sendiri. Maka melihat hal ini dapat diindikasikan bahwa di dalam pelayanan SIM SATPAS POLRES Subang telah terjadi tindak Mal-Administrasi. Mal-Administrasi

sendiri merupakan perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau materiil bagi masyarakat dan orang perseorangan.⁴

Dalam hal Mal-Administrasi , Estimasi waktu dalam proses pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di SATPAS POLRES Subang menjadi satu sumber masalah dari keresahan masyarakat yang sebenarnya telah diatur dalam Standar Operasional Masyarakat (SOP) yang diberlakukan oleh SatLantas (Satuan Lalu lintas) Polres Subang, yaitu untuk pembuatan SIM baru dan alih penggolongan SIM adalah selama 120 Menit, sedangkan untuk perpanjangan SIM diberikan estimasi waktu selama 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 juga kendala-kendala dari pihak yang bersangkutan, misalnya tentang persyaratan pembuatan SIM dan juga sistem yang sering mengalami gangguan. Banyak masyarakat yang mengeluhkan

⁴ PERATURAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 38 TAHUN 2019. Hal 4.

jika sistem sudah mengalami gangguan waktu pelayanan bisa molor hingga berjam-jam bahkan hingga keesokkan harinya.

Selain itu dalam pelayan SIM di SATPAS Subang berdasarkan hasil observasi dan juga tanggapan masyarakat terhadap peneliti, Tindakan Mal-Administrasi yang terindikasi berdasarkan observasi awal peneliti adalah tindak percaloan SIM dan sistem pembuatan SIM secara menembak, atau langsung membayar dengan tarif yang sangat mahal.

Dimana masyarakat pun kebanyakan lebih memilih untuk membayar mahal daripada harus melalui skema dan urutan SOP pembuatan SIM karena menilai sulitnya mendapatkan SIM secara murni dan ada indikasi pembuatan standar harga SIM tembak oleh para oknum di SATPAS POLRES Subang, sehingga harga yang ditawarkan cukup tinggi untuk mendapatkan surat Izin mengemudi. Hal serupa juga dikemukakan oleh pegiat antikorupsi yang juga mantan peneliti Indonesia Corruption Watch (ICW) Emerson Yuntho terkait pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di indonesia. Beliau mengatakan bahwa maraknya perihal pungutan liar atau pungli serta proses yang rumit dalam pembuatan SIM. Dan juga tes tertulis yang tidak transparan serta ujian praktik yang dinilai tidak masuk akal. perihal pungutan liar atau pungli serta proses yang rumit dalam pembuatan

SIM. Dan menyoroti tes tertulis yang tidak transparan serta ujian praktik yang dinilai tidak masuk akal.⁵

Dari observasi awal peneliti juga didapati bahwa banyaknya masyarakat yang mengeluhkan terkait mahal biaya untuk pembuatan SIM karena banyak penyimpangan administrasi yang terjadi di SATPAS POLRES Subang. Bertitik tolak dari fakta dan kenyataan diatas, maka, penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Polisi Resort Subang hal ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis bentuk-bentuk Maladministrasi apa saja yang terjadi dan faktor terjadinya Maladministrasi di dalam pelayanan dan pengurusan SIM (Surat Izin Mengemudi) di SATPAS POLRES Subang. Kondisi objektif dari latar belakang tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian : *Mal-administrasi dalam Pelayanan SIM di Kepolisian Resort Kabupaten Subang.*

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka, masalah–masalah yang ada dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Ketidaksesuaian waktu pelayanan

Berdasarkan observasi awal peneliti, waktu pelayanan yang dibutuhkan baik dalam pembuatan dan perpanjangan SIM di SATPAS (Satuan Pelayanan Administrasi SIM) Polres Subang

⁵"Pakar Bicara Masalah Klasik Bikin SIM di Indonesia"
<https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20211008184442-384-705387/pakar-bicara-masalah-klasik-bikin-sim-di-indonesia>.

memakan waktu cukup lama dan tidak sesuai standar pelayanan SIM yang telah ditetapkan di SATPAS Polres Subang. Dimana Janji yang diberikan di dalam waktu pelayanan yaitu 120 menit untuk pembuatan SIM baru dan 30 menit untuk perpanjangan SIM jauh berbeda dengan kenyataannya di lapangan. Indikasi masalah dan fenomena yang terjadi ini merupakan sebuah bentuk Mal-Administrasi terkait Ketepatan Waktu, karena adanya ketidaktepatan waktu sehingga mengganggu berjalannya pelayanan SIM.

2. Ketidaksesuaian prosedur pelayanan

Dari hasil observasi awal yang peneliti lakukan, Pelayanan SIM yang diberikan di SATPAS Polres Subang memiliki banyak ketidaksesuaian dengan prosedur dan tahapan yang ada, kebanyakan dari masyarakat pembuat SIM tidak melakukan tes Praktik dan juga tes Teori, dan hanya mengumpulkan berkas saja, karena pembuatan SIM dilakukan melalui jalur tembak dan membayar uang jasa pembuatan SIM kepada petugas. Indikasi masalah dan fenomena yang terjadi ini merupakan sebuah bentuk Mal-Administrasi terkait Kompetensi Petugas, karena petugas yang tidak kompeten sehingga terjadinya penyimpangan prosedur dalam pelayanan SIM.

3. Indikasi Pungli Dalam Pelayanan SIM

Dari hasil Observasi awal peneliti di Satpas Polres Subang, peneliti menemukan bahwa banyak Tindakan pungli yang dilakukan oleh oknum polisi dan juga petugas Satpas terkait pembuatan dan perpanjangan SIM. Dimana pembuat SIM dimintai uang sebesar 700 ribu untuk SIM C dan 800 ribu untuk SIM A agar SIM bisa langsung jadi dan selesai dicetak tanpa harus mengikuti tes terlebih dahulu. Indikasi masalah dan fenomena yang terjadi ini merupakan sebuah bentuk Mal-Administrasi Pelanggaran Terhadap Hukum, karena tindakan menerima imbalan sudah jelas dilarang dan menyalahi aturan.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang peneliti telah dijabarkan, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Bagaimana bentuk mal-administrasi dalam pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) di SATPAS Kepolisian Resort Kabupaten Subang?
- b. Apakah faktor-faktor penyebab terjadinya maladministrasi dalam pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) di SATPAS Kepolisian Resort Subang?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana berjalannya proses pelayanan Surat izin Mengemudi (SIM) di SATPAS (Satuan Pelayanan Administrasi SIM) Kepolisian Resort Kabupaten Subang.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi terjadinya Maladministrasi dalam pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Kepolisian Resort Kabupaten Subang.

1.5 Manfaat Penelitian

Dalam manfaat Penelitian ini terbagi menjadi dua manfaat yaitu Manfaat Teoritis dan Manfaat Praktis.

Manfaat Teoritis:

1. Dari hasil penelitian ini peneliti berharap agar dapat memperkaya kajian penyelenggaraan Pelayanan Publik, terutama terkait dengan praktik Mal-Administrasi.
2. Dari hasil penelitian ini juga dapat bermanfaat untuk menjadi dasar atau referensi penelitian pengembangan teori Mal-Administrasi.

Manfaat Praktis:

Penelitian ini akan menghasilkan hal yang berguna untuk :

1. Dari hasil penelitian ini kedepannya dalam Pelayanan SIM di SATPAS (Satuan Pelayanan Administrasi SIM) Subang peneliti berharap agar proses pembuatan dan perpanjangan SIM yang

berjalan dapat lebih baik lagi dan terhindar dari praktik Mal-Administrasi.

2. Bagi SATPAS POLRES Subang sendiri, dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat melihat bentuk dan Tindakan Mal-Administrasi apa saja yang terjadi di dalam Pelayanan SIM SATPAS Polres Subang, sehingga kedepannya dapat dijadikan acuan untuk kemajuan Pelayanan SIM yang lebih baik dan sehat.

1.6 Sistematika Penulisan

Bab I: Pendahuluan

Bab ini membahas tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

Bab II: Kajian Pustaka

Bab ini membahas tentang landasan teori sebagai pijakan atau pedoman dasar untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan acuan teori-teori yang memiliki keterkaitan atau terdapat relevansinya dengan hal yang diteliti.

Bab III: Metode Penelitian

Bab ini membahas tentang tipe penelitian, peran peneliti, lokasi penelitian, prosedur pengumpulan data, analisis data, dan keabsahan data.

Bab IV: Profil Penelitian

Bab ini terdiri dari profil SATPAS Polres Subang dan juga membahas tentang apa saja produk layanan yang diberikan, bagaimana standar pelayanan SIM yang berlaku di SATPAS Subang, dan juga Dasar hukum yang mengatur berjalannya pelayanan SIM di SATPAS Subang.

Bab V: Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab ini berisi hasil-hasil penelitian yang peneliti temui dan juga pembahasan teori terkait bagaimana bentuk-bentuk Mal-Administrasi yang terjadi dan juga faktor penyebab terjadinya Mal-adminitrasi dalam pelayanan Pembuatan dan perpanjangan SIM di SATPAS Subang.

Bab VI: Kesimpulan dan Saran

Bab ini Membahas terkait kesimpulan yang peneliti Tarik dari hasil penelitian dan juga pembahasan di bab V, setelah itu peneliti juga memberikan saran-saran terkait penyelesaian masalah dalam pelayanan SIM di SATPAS Polres Subang.