

PELAYANAN SURAT IZIN MENGEMUDI DI KEPOLISIAN RESORT KOTA PONTIANAK

oleh :Rahmat Purbadi

Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Tanjungpura Pontianak.
rahmat_purbadi@yahoo.com

ABSTRAK

Permasalahan dalam penelitian ini adalah pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) yang dilaksanakan oleh petugas kepolisian tidak sesuai dengan keinginan masyarakat. Disamping itu sikap petugas dalam memberikan pelayanan kurang dapat memelihara hubungan kerja serta menciptakan kepuasan kepada masyarakat yang dilayani, misalnya efisiensi waktu dalam pelayanan, kemudahan pelayanan, dan keadilan pelayanan. Selanjutnya, adanya perbedaan pelayanan yang diberikan oleh aparat Kepolisian, hal ini didasarkan kepada besar kecilnya imbalan yang diberikan oleh masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa yang sering dikeluhkan masyarakat adalah lamanya waktu *pengurusan* SIM karena ada beberapa tahapan yang harus ditempuh oleh pemohon, khususnya dalam pembuatan SIM baru. Dimana dalam proses dan prosedurnya masyarakat pemohon harus lulus ujian teori, dan kemudian harus lulus ujian praktek melalui simulasi. Selanjutnya sikap aparat kepolisian dalam memberikan pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Polresta Pontianak ditunjukkan melalui kesigapan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan dan adanya rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan yang dilakukan. Dari hasil penelitian ditemukan bahwa petugas kepolisian telah memiliki rasa tanggung jawab. Hal ini dapat dilihat dari bukti bahwa petugas telah berusaha masuk kerja sesuai dengan jam kerja yang sudah ditentukan oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia dalam melaksanakan tugasnya. Selanjutnya transparansi biaya dalam pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Polresta Pontianak adalah prinsip yang menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang besarnya biaya pembuatan SIM, yakni informasi tentang tarif, proses pembuatan dan penerbitan SIM, serta hasil-hasil yang dicapai. Menyikapi fenomena yang ada di Polresta diharapkan dapat : 1) Memberikan pelayanan yang baik walaupun tidak diawasi pihak terkait/ Provost, 2) Menambahkan pegawai pada bagian pendaftaran terutama untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat pemohon yang memiliki SDM yang rendah, 3) Menambahkan fasilitas operasional dan mengefektifkan program komputer on line dari pendaftaran sampai tahap akhir pelayanan pembuatan SIM, tidak hanya terbatas pada proses produksinya saja, 4) Menyediakan tempat tes kesehatan dan tempat uji praktik di lingkungan instansi, dan 5) Mengawasi dan menerapkan sanksi, apabila ada oknum petugas yang melanggar aturan, seperti menerima suap

Kata kunci :Efektivitas, Pelayanan, Surat Izin Mengemudi (SIM)

ABSTRACT

The problem in this research is the creation of service Driving License (SIM) which is conducted by the police officers are not in accordance with the wishes of the people. Besides, the attitude of staff in providing services can not maintain a working relationship and to create satisfaction to the people it serves, such as time in service efficiency, ease of service, and the justice ministry. Furthermore, the difference in the services provided by police officers, it's based on the size of the consideration provided by the community. The results showed that the public is often complained of the length of time obtaining a driving license because there are several steps that must be taken by the applicant, particularly in the manufacture of the new SIM. Where in the process and procedures the applicant must pass the theory test, and then

have to pass the driving test through simulation. Furthermore the attitude of the police in providing services Driving License (SIM) in Pontianak Police alacrity shown by service personnel in providing services and a sense of responsibility towards tenggung the job done. From the results of the study found that police officers have a sense of responsibility. It can be seen from the evidence that the officer had been trying to come to work in accordance with the working hours specified by the Indonesian National Police Repoblik in performing their duties. Further transparency in service cost driving license (SIM) in Pontianak Police are principles that guarantee freedom of access or for any person to obtain information about the cost of driver's license, information on rates, the process of making and issuing drivers' licenses, as well as the results achieved . Responding Polrestas phenomena are expected to: 1) Provide good service although not supervised parties / Provost, 2) Adding an employee at the registration primarily to provide services to the community that the applicant has a low HR, 3) Adding facilities and streamline operations computer programs on line until the final stage of registration pelayanan pembuatan SIM, not only limited to the production process alone, 4) Provide health tests and practice tests in an environment where institutions, and 5) Supervise and implement the sanctions, if any local officials who violate the rules, such as taking bribes

Keywords: *Effectiveness, Service, Driving License (SIM)*

PENDAHULUAN.

Pentingnya unsur kepolisian sebagai pelaksana tugas negara dalam menjaga melindungi, mengayomi dan melayani masyarakat perlu secara terus-menerus diberikan pembinaan agar lebih mampu, bersungguh-sungguh, aktif dan produktif dalam menjalankan tugas sesuai dengan fungsi POLRI. Untuk dapat mewujudkan anggota kepolisian sebagaimana dimaksudkan, maka perlu dibina dengan sebaik-baiknya, agar proses pembangunan dapat berjalan dengan lancar yang ditunjang oleh kondisi Negara yang kondusif atas peran anggota Kepolisian.

Dalam pelaksanaan tugas anggota Kepolisian, tidak dapat dihindari bahwa secara personal Anggota Kepolisian masih mengalami kesulitan dan hambatan, seperti bakat, pengetahuan, kemampuan, pembawaan pribadi dan kepentingan pribadi yang berbeda-beda serta kurangnya motivasi dalam diri dari anggota Kepolisian untuk lebih baik dalam menjalankan tugasnya. Oleh karena itu, peningkatan kinerja kepolisian merupakan hal yang sangat penting. Salah satu bentuk

peningkatan kinerja kepolisian adalah dengan meningkatkan kinerja pelayanan kepolisian. Peningkatan dimaksud dicirikan dari kualitas kerja, sikap dan pengabdianya terhadap pelaksanaan tugas POLRI sehingga dapat memenuhi tuntutan Negara yaitu melayani, melindungi dan mengayomi masyarakat.

Berdasarkan Undang-Undang No. 2 tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia pasal 14 ayat (1) Point a, disebutkan bahwa tugas pokok Kepolisian Negara Republik Indonesia adalah melaksanakan pengaturan, penjagaan, pengawalan, dan patroli terhadap kegiatan masyarakat dan pemerintah sesuai kebutuhan. Tugas yang diemban POLRI merupakan tugas dalam rangka keamanan Negara yang terwujud dari dedikasi dan loyalitas yang tinggi. Oleh karena itu, apabila tugas-tugas yang menjadi kewajibannya tersebut tidak dilaksanakan, maka untuk mewujudkan tujuan yang telah ditetapkan sulit tercapai.

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Sebagai abdi masyarakat mengandung pengertian bahwa dalam melaksanakan tugasnya harus tetap berusaha melayani kepentingan masyarakat dan memperlancar segala urusan anggota masyarakat.

POLRI mulai melakukan perbaikan pelayanan, yang dilakukan dengan meningkatkan kualitas manusianya. Manusia merupakan faktor penentu yang memegang peranan sangat penting dalam menentukan baik buruknya pelayanan yang diberikan. Tuntutan masyarakat terhadap kualitas aparatur kepolisian mendapatkan perhatian yang serius bagi semua kalangan yang berkompeten dalam pelayanan masyarakat, karena mau tidak mau, akan menjadi tantangan dalam menghadapi era globalisasi yang sangat memerlukan berbagai keahlian, baik keahlian manajerial maupun kemampuan teknis, serta kemampuan dan kemauan kepemimpinan yang berorientasi mengutamakan kepentingan warganya.

Pelayanan yang dilakukan oleh POLRI merupakan sebuah pelayanan umum artinya pelayanan tersebut merupakan segala bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur kepolisian, baik dalam upaya pemenuhan masyarakat yang sesuai dengan harapan mereka maupun ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan yang baik (pelayanan prima) akan memberikan manfaat yang lebih besar bagi anggota kepolisian atau POLRI sebagai institusi maupun masyarakat. Dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat Polri juga memperhatikan dampak dari pelayanan yang diberikan.

Hakekat pelayanan adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Menurut Barata (2000:97) pelayanan prima adalah kepedulian dari perusahaan kepada pelanggan dengan memberikan pelayanan yang terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan agar selalu loyal kepada perusahaan. Keberhasilan melaksanakan pelayanan prima tidak terlepas dari kemampuan seseorang atau kelompok orang untuk melaksanakan pelayanan secara optimal dengan menggabungkan konsep penampilan, kemampuan, sikap, tindakan, dan tanggung jawab.

Pelayanan umum yang dikemukakan oleh Siregar di atas menunjukkan bahwa dampak positif dari pengembangan sistem pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) yang baik terhadap masyarakat harus selalu termotivasi untuk meningkatkan pelayanan secara optimal dan memuaskan, khususnya pada pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM).

Menurut Ratminto dan Winarsih (2006 : 4) menyatakan bahwa di Indonesia, konsepsi pelayanan administrasi pemerintah seringkali dipergunakan secara bersama-sama atau dipakai sebagai sinonim dari konsepsi pelayanan perizinan dan pelayanan umum, serta pelayanan public. Keempat istilah tersebut dipakai sebagai terjemahan dari public service. Hal ini dapat dilihat dalam dokumen-dokumen pemerintah sebagaimana dipakai oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara. Administrasi pemerintahan memang disejajarkan, dipakai secara silih berganti dan dipergunakan sebagai sinonim dari pelayanan

perizinan, yang merupakan terjemahan dari administrative service. Sedangkan pelayanan umum lebih sesuai jika dipakai untuk menerjemahkan konsep *public service*. istilah pelayanan umum ini dapat disejajarkan atau dipadankan dengan istilah pelayanan publik.

Menurut Moenir (2001 : 12), setiap kegiatan yang dilakukan oleh pihak lain yang ditujukan guna memenuhi kepentingan orang banyak disebut pelayanan umum.

Dalam pelayanan pembuatan surat izin mengemudi, ada beragam bentuk dan jenisnya. Oleh karena itu perlu diberikan pengertian mengenai beberapa bentuk dan jenis SIM. Berdasarkan Pasal 77 ayat (1) UU No.22 Tahun 2009) disebutkan bahwa Setiap orang yang mengemudikan Kendaraan Bermotor di Jalan wajib memiliki Surat Izin Mengemudi sesuai dengan jenis Kendaraan Bermotor yang dikemudikan.

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah di atas, untuk lebih memfokuskan masalah penelitian maka masalah di batasi pada Efektivitas pelayanan dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Polresta Pontianak.

METODE

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian Deskriptif. Penelitian ini dikatakan bersifat deskriptif karena berusaha dan mencoba memberi gambaran secermat mungkin tentang keadaan yang diteliti. Penelitian deskriptif ini bertujuan mengungkapkan dan memecahkan masalah berdasarkan fakta-fakta terkumpul dan yang nampak sebagaimana adanya sesuai dengan kondisi saat penelitian ini dilaksanakan.

Subjek dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang akan mengambil Surat Izin Mengemudi (SIM) yang diambil sebanyak 15 orang yang ditentukan secara aksidental. Ditentukan secara aksidental maksudnya penentuan informan dilakukan pada saat kejadian perkara atau pada saat informan tersebut sedang membuat surat izin mengemudi (SIM). Selanjutnya dalam menentukan informan kunci dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik purposive, yakni pemilihan sekelompok subyek berdasarkan ciri-ciri atau sifat-sifat tertentu yang dipandang mempunyai relevansi dengan pokok permasalahan dalam penelitian. Berdasarkan pengertian tersebut maka yang menjadi sumber data dalam penelitian ini adalah :

- a. Kepala Bagian pelayanan dan Pengaduan masyarakat di Polresta Pontianak.
- b. Anggota Satlantas Polresta Pontianak.
- c. Tiga orang anggota Kepolisian yang bertugas memberikan pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM).

Metode pengolahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis kualitatif dengan analisis yang deskriptif. Adapun langkah-langkah analisis data dalam penelitian ini meliputi reduksi data, verifikasi data dan dilanjutkan dengan membuat rangkaian analisisnya. Selanjutnya rangkuman data disesuaikan dengan metode analisis, dimana hal ini adalah analisis yang deskriptif. Dalam penafsiran data dilakukan secara komparatif berdasarkan teori-teori yang mendukung dan pada akhirnya ditarik kesimpulan

EFEKTIVITAS PELAYANAN DALAM PEMBUATAN SURAT IZIN

MENGEMUDI (SIM) DI POLRESTA PONTIANAK

1. Prosedur Pelayanan dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Polresta Pontianak

Surat Izin Mengemudi (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. Disamping itu setiap orang yang mengemudikan Kendaraan bermotor di jalan wajib memiliki Surat Izin Mengemudi sesuai dengan jenis Kendaraan Bermotor yang dikemudikan Sumber: (Pasal 77 ayat (1) UU No.22 Tahun 2009).

Adanya prosedur dalam pembuatan surat izin mengemudi (SIM) dimaksudkan untuk tertib administrasi dan menjadi bukti kemahiran seseorang dalam mengemudi, karena keselamatan semua pengguna jalan ada pada pemilik SIM. Hasil penelitian dan temuan dilapangan tentang prosedur pelayanan pembuatan SIM dapat diuraikan sebagai berikut :

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Kanit Regident Satlantas diperoleh keterangan bahwa : “Menurut saya selama ini prosedur pengurusan SIM sangat mudah dipahami oleh masyarakat, karena berbagai bentuk persyaratan telah kami sosialisasikan, baik melalui papan pengumuman maupun penyuluhan yang dilakukan oleh personil kami. Hanya saja dalam implementasinya memang tidak sesuai harapan terutama dalam waktu pengurusan. Dalam hal ini ada beberapa tahapan yang harus dipenuhi oleh pemohon,

diantaranya harus lulus ujian teori dan praktek.”

Hal senada juga dipaparkan oleh petugas/polisi pelayanan pembuatan SIM, yang menyatakan bahwa :“ dalam pembuatan SIM, sebelum SIM diterbitkan pemohon harus Lulus ujian teori dan ujian praktek dan/atau ujian ketrampilan melalui simulator”.

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat dikatakan bahwa prosedur pegurusan SIM sangatlah mudah dipahami oleh masyarakat, hanya saja dalam implementasinya tidak sesuai dengan apa yang diharapkan hal ini dikarenakan minimnya pengetahuan masyarakat selaku pemohon terhadap peraturan dan tatacara berlalu lintas.

Selanjutnya mengenai ketentuan pidana apabila pengemudi kendaraan bermotor tidak dapat menunjukkan SIM diatur lebih lanjut dalam UU no. 22 Tahun 2009. Untuk lebih jelasnya dijabarkan sebagai berikut :“Setiap orang yang mengemudikan Kendaraan Bermotor di Jalan yang tidak dapat menunjukkan Surat Izin Mengemudi yang sah Kendaraan Bermotor yang dikemudikan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 106 ayat (5) huruf b dipidana dengan pidana kurungan paling lama 1 (satu) bulan dan/atau denda paling banyak Rp250.000,00 (dua ratus lima puluh ribu rupiah)(Pasal 288 ayat (2) UU No.22 Tahun 2009). Setiap orang yang mengemudikan Kendaraan Bermotor di Jalan yang tidak memiliki Surat Izin Mengemudi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 77 ayat (1) dipidana dengan pidana kurungan paling lama 4 (empat) bulan atau denda paling banyak Rp1.000.000,00 (satu juta rupiah) (Pasal 281 UU No.22 Tahun 2009).”

Berdasarkan ketentuan di atas tersirat bahwa dalam pengurusan SIM ada beberapa tahapan yang dilalui oleh pemohon khususnya penerbitan SIM baru. Adanya tahapan ini menyebabkan proses penerbitan SIM menjadi cukup lama. Hal ini senada dengan apa yang diutarakan oleh petugas pelayanan SIM yang menyatakan bahwa: “Keluhan yang sering terjadi di kalangan masyarakat adalah lamanya waktu pengurusan dikarenakan mereka harus lulus ujian teori dan praktek. Bahkan ada sebagian masyarakat yang telah tiga kali mengikuti ujian teori tetap saja tidak lulus. Fenomena ini merupakan yang sering terjadi”.

Selanjutnya informan menambahkan: “Untuk mengatasi keluhan yang sering terjadi dimasyarakat kami selaku petugas memberikan pengertian tentang tahapan-tahapan proses pembuatan yang menyita waktu cukup lama dan sistem SIM online memerlukan waktu untuk verifikasi data, sehingga waktunya juga cukup lama. Disamping itu kami juga memberikan bimbingan pelatihan tentang rambu-rambu lalu lintas dan teknik mengemudikan ranmor di jalan dengan baik dan benar”.

Berdasarkan kutipan wawancara di atas, dapat dikatakan bahwa keluhan yang sering dikeluhkan masyarakat adalah lamanya waktu pengurusan SIM karena ada beberapa tahapan yang harus ditempuh oleh pemohon, khususnya dalam pembuatan SIM baru. Dimana dalam proses dan prosedurnya masyarakat pemohon harus lulus ujian teori, dan kemudian harus lulus ujian praktek melalui simulasi, untuk mengatasi kondisi ini petugas kepolisian berupaya memberikan penjelasan serta

bimbingan dan pelatihan dalam memahami rambu-rambu lalu lintas dan mengemudi kendaraan bermotor yang baik dan benar.

Selanjutnya wawancara penulis dengan masyarakat pemohon pembuatan SIM (Weny) diperoleh keterangan sebagai berikut : “saya baru pertama kali mengurus SIM, jadi banyak hal-hal yang belum saya fahami. Kesulitan saya dalam mengurus SIM adalah dalam ujian praktek, saya sering lupa menyalakan lampu sen ketika akan membelokan motor ke kiri maupun ke kanan”.

Hal senada juga diutarakan oleh Firdaus selaku pemohon SIM yang menyatakan bahwa “ujian praktek sangat sulit, karena jarak patok pembatas terlalu dekat, jadi saya sering menyanggol patok pembatas tersebut”

Lain halnya dengan Evy yang menyatakan bahwa : “Dalam mengurus SIM itu yang paling sulit adalah ujian teori, karena banyak simbol-simbol lalu lintas yang belum saya fahami. Sedangkan ujian praktek tidak sulit, karena saya dari sejak SD sudah bisa memakai motor.

Tini juga mengatakan hal yang sama : “Ujian teori paling sulit dalam mengurus SIM, soalnya ada itung-itungan kaya soal cerita gitu, dan saya belum mahir menggunakan komputer. Karena saat ujian teori pake komputer”

Berdasarkan beberapa kutipan wawancara di atas, dapat dikatakan bahwa dalam pengurusan SIM kesulitan yang sering ditemui pemohon adalah saat ujian praktek dan teori. Karena ada beberapa tahapan yang belum dimengerti oleh pemohon. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa lamanya proses pengurusan SIM dikarenakan adanya beberapa tahapan dalam proses pengurusannya,

diantaranya harus lulus ujian teori dan praktek sebelum SIM diterbitkan.

2. Sikap Aparat Kepolisian dalam Memberikan Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Polresta Pontianak

Sikap Aparat Kepolisian dalam Memberikan Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Polresta Pontianak adalah daya tanggap untuk memberikan pelayanan dan membantu dengan segera dan tepat. Daya tanggap dapat juga dilihat dari seberapa jauh petugas kepolisian dalam merespon apa yang dibutuhkan oleh masyarakat dan keluhan yang disampaikan oleh masyarakat selama mereka mendapatkan pelayanan. Sikap Aparat Kepolisian dalam memberikan Pelayanan SIM dapat diukur dari kesiapan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan dan adanya rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan yang dilakukan.

Penilaian terhadap tingkat kesiapan petugas kepolisian dalam melaksanakan pekerjaannya dapat dilihat dari tanggapan masyarakat sebagai berikut : "...Kalau menurut saya petugas kepolisian di Polresta Pontianak telah cukup sigap dalam melayani pembuatan SIM karena masyarakat/pemohon bisa segera mendapatkan pelayanan".

Selanjutnya informan menambahkan : "... Saya rasa petugas kepolisian Polresta Pontianak cukup sigap dalam memberikan pelayanan pembuatan SIM karena ketika saya datang ke ruang pelayanan SIM pada waktu siang hari untuk mendapatkan pelayanan petugas kepolisian merespon dengan memberikan pelayanan yang baik".

Sikap tanggung jawab yang dimiliki oleh petugas penting untuk menunjang kesiapan karena dengan adanya kesiapan berarti petugas juga memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan kerjanya. Sikap tanggung jawab dari petugas pemberi pelayanan seperti yang diutarakan oleh Kanit Regident dan beberapa pernyataan dari masyarakat sebagai berikut : "... Kalau setiap harinya jadwal kerja khususnya petugas di ruang SIM menggunakan yaitu dari jam 07 WIB - 13 WIB..hal ini sudah menandakan bahwa polisi disini telah memiliki rasa tanggung jawab akan tugas mereka"

Ungkap Kanit Regident ketika ditemui tanggal 2 Februari 2013 di kantornya, selain itu beliau juga menambahkan : "... Kalau petugas disini juga jarang ada yang absen kecuali jika benar-benar ada keperluan yang tidak bisa ditinggalkan" dan untuk pernyataan dari masyarakat menyangkut sikap tanggung jawab petugas dapat dilihat dari hasil wawancara berikut ini : "... Ketika saya datang ke ruang pelayanan SIM pada jam setengah delapan pagi petugas yang ada di ruangan sudah ada dan memberikan pelayanan dengan baik kepada para masyarakat. Dengan demikian rasa tanggung jawab petugas kepolisian sudah cukup baik".

"... menurut saya selama ini petugas kepolisian telah cukup tanggung jawab dalam memberikan pelayanan pembuatan SIM".

"... Saya tidak merasa ada masalah dengan tanggung jawab petugas karena ketika saya mendapatkan pelayanan petugas telah melaksanakan tugasnya dengan baik sehingga bisa saya katakan bahwa rasa tanggung jawab petugas kepolisian Polresta Pontianak cukup baik".

Setelah melihat beberapa pernyataan yang diutarakan oleh masyarakat dan pernyataan dari Kanit Regident penulis berkesimpulan bahwa petugas kepolisian telah memiliki rasa tanggung jawab. Hal ini dapat dilihat dari bukti bahwa petugas telah berusaha masuk kerja sesuai dengan jam kerja yang sudah ditentukan oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia dalam melaksanakan tugasnya.

3. Transparansi Biaya Dalam Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Polresta Pontianak

Transparansi adalah prinsip yang menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang besarnya biaya pembuatan SIM, yakni informasi tentang tarif, proses pembuatan dan penerbitan SIM, serta hasil-hasil yang dicapai.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Kanit Regident diperoleh keterangan sebagai berikut: “untuk meningkatkan transparansi biaya dalam penerbitan SIM kami tampilkan dalam bentuk papan pengumuman yang dipajang di atas loket pendaftaran SIM”. Adapun ketentuan yang mengatur tarif biaya pelayanan penerbitan SIM adalah Peraturan Pemerintah No. 55 Tahun 2010 Tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak dari sektor Pelayanan dan Penerbitan Surat Izin Menemudi (SIM)”.

Ketentuan di atas telah sepenuhnya diterapkan di Satpas Polresta Pontianak Kota, namun dalam pelaksanaannya belum optimal. Hal ini dikarenakan adanya budaya masyarakat yang menginginkan SIM instan dan oknum aparat yang menyalahgunakan wewenang. Sehingga pengurusan SIM dikenal

dengan dua istilah, melalui jalur resmi dan tidak resmi.

Selanjutnya dalam menilai tingkat transparansi biaya penerbitan SIM penulis melakukan wawancara dengan masyarakat selaku pemohon SIM. Dari hasil wawancara diperoleh keterangan sebagai berikut : “saya rasa biaya pelayanan pembuatan SIM sudah transparan, karena beban biaya yang harus saya bayar sesuai dengan tarif yang ditentukan. (Komunikasi Personal Penulis dengan Wenry, 5 Februari 2013)

“menurut saya, biaya pembuatan SIM sudah transparan, karena dirincikan masing-masing besarnya, disamping itu tidak ada uang lebih yang harus saya bayar. kalau ada, biasanya dikembalikan oleh petugas” (Komunikasi Personal Penulis dengan Firdaus, 5 Februari 2013).

Dari kedua kutipan wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa ketentuan biaya pelayanan pembuatan SIM sudah cukup transparan karena biaya yang ditetapkan dalam pembuatan SIM sudah berdasarkan pada peraturan yang berlaku, disamping itu pemohon tidak dibebankan biaya tambahan.

Lain halnya keterangan yang diutarakan oleh AF (bukan nama sebenarnya), menurutnya “Saya sudah terbiasa memakai motor, hanya saja saya belum punya SIM. Saya malas lama-lama berurusan dengan polisi, banyak proses dan tetek bengeknya. Ketika ada tawaran dari salah satu aparat (oknum) yang menawarkan proses pembuatan SIM yang cepat saya terima, hanya biaya yang saya keluarkan cukup mahal dari ketentuan yang berlaku, ah saya pikir gak masalah, yang penting urusannya cepat kelar” (komunikasi Personal, 5 Februari 2013).

Begitu juga halnya dengan MC (bukan nama sebenarnya), menurutnya : “Saya dua kali ikut ujian teori baru dinyatakan lulus, namun ketika ujian praktek saya tak lulus terus. Akhirnya dari pada pusing mondar-mandir tak tentu ruder, saya mengikuti jejak AF, bikin SIM melalui jalur tidak resmi. Hanya saja biaya agak mahal. (komunikasi Personal, 5 Februari 2013)”.

Fenomena di atas juga diperkuat oleh keterangan yang diutarakan oleh Kanit Regident yang menyatakan bahwa : “ Kami tidak menutup diri akan adanya penyimpangan yang dilakukan oleh oknum aparat kami, namun sangat disayangkan apabila kondisi ini terjadi. Karena akan memperburuk citra Polri dimata masyarakat. Kami akan senantiasa menindak tegas setiap aparat yang menyalahgunakan wewenang, dan apabila terbukti bersalah tidak segan-segan akan kami berikan sanksi atau bahkan pemecatan dari anggota kepolisian” (Komunikasi Personal, 2 Februari 2013).

Dari beberapa kutipan wawancara di atas dapat dikatakan bahwa transparansi biaya pembuatan SIM sudah cukup transparan, namun ada sebagian masyarakat harus membayar biaya lebih karena mereka mengurus SIM melalui jalur tidak resmi. Kondisi ini terjadi karena adanya oknum aparat yang membuka ruang untuk terjadinya pengurusan SIM melalui jalur tidak resmi. Namun hal ini sangat disayangkan, karena akan memperburuk citra Polri dimata masyarakat.

Pelayanan Publik (*Public Service*) oleh aparat kepolisian merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparat kepolisian sebagai abdi masyarakat disamping sebagai

abdi negara. Pelayanan pembuatan SIM oleh aparat kepolisian dimaksudkan untuk menciptakan rasa aman, dan ketertiban didalam berlalu lintas. Dengan demikian pelayanan SIM diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang membuktikan bukti legitimasi kompetensi, alat kontrol, dan data forensik kepolisian bagi seseorang yang telah lulus uji pengetahuan, kemampuan, dan keterampilan untuk mengemudikan Ranmor di jalan sesuai dengan persyaratan yang ditentukan berdasarkan Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

Kondisi masyarakat yang mengalami perkembangan dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, mengakibatkan masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya. Kenyataan yang ada mengisyaratkan hal yang kurang melegakan, hal tersebut terkait dengan kepuasan masyarakat yang belum terpenuhi dengan kata lain pelayanan yang diberikan selama ini masih belum memenuhi harapan pelanggan atau masyarakat, bahkan seringkali terjadi *mal-pelayanan*, dimana masih banyak dirasakan kelemahan-kelemahan yang dampaknya sering merugikan masyarakat.

Terciptanya kualitas pelayanan tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna pelayanan. Sebagai salah satu wujud dari implementasi kebijakan polisi maka indeks

kepuasaan pelayanan publik merupakan salah satu strategi untuk mengatasi adanya mal-administrasi dalam usaha meningkatkan kinerja aparaturnya kepolisian, untuk itu maka diperlukan perhatian khusus dan mendalam terhadap pelayanan yang diberikan, apakah Polresta Pontianak telah memberikan kepuasan pelanggan atau penerima layanan atau sebaliknya. Kepuasan pelanggan akan dapat mendukung tercapainya indikator keberhasilan pelaksanaan tugas kepolisian begitu pula sebaliknya. Peranan pelayanan sangat penting artinya di dalam pelaksanaan tugas kepolisian, maka satuan pelayanan administrasi SIM (Satpas) harus mampu mengelola wilayah kerjanya secara mandiri.

Pelayanan kepada masyarakat bisa dikatakan baik (profesionalisme) bila masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan pelayanan dan dengan prosedur yang tidak panjang, biaya murah, waktu cepat dan hampir tidak ada keluhan yang diberikan kepadanya. 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. Untuk itu biaya yang dimaksud dibebankan kepada pihak yang mengajukan permohonan dalam hal ini masyarakat/pelanggan. Berhubungan adanya pembayaran dari masyarakat terhadap

permohonan penerbitan Satpas sudah seharusnya mengoptimalkan pelayanannya melalui pendayagunaan kebutuhan masyarakat atau kebutuhan apa saja yang diperlukan bagi masyarakat pemohon SIM. Dalam hal ini bukan saja memperhatikan aspek internal organisasi kepolisian, tetapi harus lebih dituntut untuk memperhatikan aspek eksternal organisasi kepolisian (lingkungan eksternal), yaitu meningkatkan kualitas SIM secara baik. Artinya bahwa petugas kepolisian merupakan bagian integral dari masyarakat, sehingga fungsi utamanya untuk melayani, melindungi, dan mengayomi masyarakat akan benar-benar terwujud.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dapat diambil kesimpulan bahwa prosedur pelayanan dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Polresta Pontianak sangat mudah dipahami, namun dalam prosesnya ada beberapa tahapan yang harus ditempuh khususnya bagi pengajuan SIM baru. Dalam prosedurnya pemohon harus melalui beberapa tahapan diantaranya harus lulus ujian teori dan ujian praktek. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa yang sering dikeluhkan masyarakat adalah lamanya waktu pengurusan SIM karena ada beberapa tahapan yang harus ditempuh oleh pemohon, khususnya dalam pembuatan SIM baru. Dimana dalam proses dan prosedurnya masyarakat pemohon harus lulus ujian teori, dan kemudian harus lulus ujian praktek melalui simulasi. Dengan demikian diharapkan Polresta Pontianak Kota menambahkan pegawai pada bagian

pendaftaran terutama untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat pemohon yang memiliki SDM yang rendah, hal ini diperlukan untuk mengantisipasi adanya oknum aparat yang membuka jalur tidak resmi dalam pembuatan SIM. Disamping itu, menambahkan fasilitas operasional dan mengefektifkan program komputer on line dari pendaftaran sampai tahap akhir pelayanan pembuatan SIM, tidak hanya terbatas pada proses produksinya saja, dan menyediakan tempat tes kesehatan dan tempat uji praktik di lingkungan instansi.

Sikap Aparat Kepolisian dalam Memberikan Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Polresta Pontianak ditunjukkan melalui kesiapan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan dan adanya rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan yang dilakukan. Dari hasil penelitian ditemukan bahwa petugas kepolisian telah memiliki rasa tanggung jawab. Hal ini dapat dilihat dari bukti bahwa petugas telah berusaha masuk kerja sesuai dengan jam kerja yang sudah ditentukan oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia dalam melaksanakan tugasnya. Untuk itu diharapkan bagi pimpinan dan atasan untuk dapat mengawasi dan menerapkan sanksi, apabila ada oknum petugas yang melanggar aturan, seperti menerima suap. Dan bagi personil kepolisian diharapkan memberikan pelayanan yang baik walaupun tidak diawasi pihak terkait/ Provost, terutama dalam waktu pelayanan pembuatan SIM.

Transparansi Biaya Dalam Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Polresta Pontianak adalah prinsip yang menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang besarnya biaya pembuatan

SIM, yakni informasi tentang tarif, proses pembuatan dan penerbitan SIM, serta hasil-hasil yang dicapai. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa transparansi biaya pembuatan SIM sudah cukup transparan, namun ada sebagian masyarakat harus membayar biaya lebih karena mereka mengurus SIM melalui jalur tidak resmi. Kondisi ini terjadi karena adanya oknum aparat yang membuka ruang untuk terjadinya pengurusan SIM melalui jalur tidak resmi. Untuk itu diharapkan bagi masyarakat agar lebih memahami tentang prosedur dan ketentuan dalam proses pembuatan SIM sehingga proses tidak memakan waktu cukup lama. Dan disamping itu diharapkan masyarakat untuk tidak membuat SIM melalui jalur tidak resmi.

REFERENSI

- Moenir, H.A.S. 2000, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta
- Ratminto & A.S. Winarsih, 2006, *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia. Jakarta. Diperbanyak oleh Sinar Grafika
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang *Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan*.