

PROSEDUR PELAYANAN PEMBUATAN SURAT IZIN MENGEMUDI (SIM C) DI POLRESTA PONTIANAK

Oleh:
DESSY FAJARWATI
NIM. E01108089

Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Tanjungpura Pontianak. Tahun 2015

Email : Dessy.Fajarwati@yahoo.com

Abstrak

Permasalahan dalam penelitian ini adalah pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM C) Di Polresta Pontianak masih belum mengacu kepada aturan yang berlaku dan belum sesuai dengan harapan masyarakat karena masih ditemui beberapa permasalahan dalam pelayanan pembuatan SIM, diantaranya adalah dalam pengambilan formulir pendaftaran di loket, masyarakat seringkali merasa tidak adil yaitu seperti adanya pembuat SIM yang sudah datang dan mengantri terlebih dahulu dan ada pembuat SIM yang baru datang namun sudah kenal dengan petugas justru lebih dahulu mendapatkan formulir pendaftaran tanpa harus mengantri. Sedangkan dalam masalah ujian praktek maupun tertulis ada orang-orang yang memiliki kenalan atau koneksi dengan petugas, dapat memperoleh SIM tanpa harus mengikuti ujian tertulis atau ujian praktek, bahkan tanpa mengikuti ujian keduanya. Penelitian ini menggunakan teori Frederick A. Cleveland dalam Pasolong (2008:18) menjelaskan bahwa administrasi publik diadakan untuk memberikan pelayanan dan manfaatnya dapat dirasakan masyarakat setelah pemerintah meningkatkan profesionalisme, menerapkan teknis efisiensi dan efektivitas, dan lebih menguntungkan lagi bagi pemerintah manakala dapat mencerahkan masyarakat untuk menerima dan menjalankan sebagian dari tanggung jawab administrasi. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Adapun hasil penelitian menunjukkan bahwa Prosedur Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM C) di Polresta Pontianak khususnya di Unit Reg Ident sudah cukup baik akan tetapi belum maksimal dikarenakan adanya petugas memberikan pelayanan tidak mengacu berdasarkan dari alur.

Kata-kata Kunci : Prosedur, Pelayanan, Pembuatan Surat Izin mengemudi (SIM C)

Abstract

The problem in this research is the service of making a driver's license (SIM C) In Police Pontianak still refers to the applicable rules and not in accordance with the expectations of society because they still encountered some problems in service driver's license, such as making registration forms at the counter, society often feel unfairly ie like the SIM-makers who came and lined up in advance and there is a new SIM makers come but already familiar with the attendant actually first get a registration form without having to queue. While the issue of practical and written exams there are people who have contacts or connections with the officer, can obtain a driver's license without taking the written exam or the exam, even without exams both. This study uses the theory of Frederick A. Cleveland in Pasolong (2008: 18) explains that public administration is held to provide services and benefits can be felt by the public after the government increased the professionalism, technical implementing efficiency and effectiveness, and more profitable for the government when can enlighten the public to receive and run most of the administrative responsibilities. This study used qualitative research methods. The research results showed that the Procedures Making Driving License (SIM C) in Pontianak Police especially in Reg Ident Unit is quite good but not maximized due to the attendant to provide services do not refer to the basis of the groove.

Keywords: Procedure, Service, Manufacture License of driving (SIM C)

A. PENDAHULUAN

Salah satu permasalahan yang selalu dihadapi di kota-kota besar adalah masalah lalu lintas. Hal ini terbukti karena semakin maraknya pelanggaran lalu lintas yang banyak menyebabkan kemacetan dan kecelakaan lalu lintas. Keadaan ini merupakan salah satu perwujudan dari pertumbuhan penduduk yang tidak terkendali. Lalu lintas dan pemakai jalan memiliki peranan yang sangat penting dan strategis sehingga penyelenggaraannya dikuasai oleh Negara. Pembinaan perlu dilakukan oleh pemerintah dengan tujuan untuk mewujudkan lalu lintas dan pengguna jalan yang selamat, aman, lancar, tertib, dan teratur. Selain pihak yang berwajib menyediakan pelayanan terhadap pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) khusus untuk roda dua masyarakat juga harus memiliki kesadaran atas kepemilikan Surat Izin Mengemudi. Pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Polresta Pontianak juga merupakan derajat kepolisian untuk memenuhi permintaan masyarakat akan pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) yang sesuai dengan proses pelayanan berdasarkan undang-undang yang berlaku serta dukungan kelengkapan sarana dan prasarana dalam pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi. Kualitas atau mutu

pelayanan yang baik dapat diukur dari kesenjangan dan harapan spesifik publik.

Berdasarkan pengamatan awal penulis Di Polresta Pontianak menunjukkan bahwa pelayanan pembuatan SIM masih belum mengacu kepada aturan yang berlaku dan belum sesuai dengan harapan masyarakat karena masih ditemui beberapa permasalahan dalam pelayanan pembuatan SIM, diantaranya adalah dalam pengambilan formulir pendaftaran di loket, masyarakat seringkali merasa tidak adil yaitu seperti adanya pembuat SIM yang sudah datang dan mengantri terlebih dahulu dan ada pembuat SIM yang baru datang namun sudah kenal dengan petugas justru lebih dahulu mendapatkan formulir pendaftaran tanpa harus mengantri. sedangkan dalam masalah ujian praktek maupun tertulis ada orang-orang yang memiliki kenalan atau koneksi dengan petugas, dapat memperoleh SIM tanpa harus mengikuti ujian tertulis atau ujian praktek, bahkan tanpa mengikuti ujian keduanya.

Service provider (Barata: 2000 : 11) adalah pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang atau jasa. Penerima layanan atau *service receiver* adalah pelanggan atau konsumen yang menerima layanan dari para penyedia layanan.

Frederick A. Cleveland dalam Pasolong (2008:18) menjelaskan bahwa administrasi publik diadakan untuk memberikan pelayanan dan manfaatnya dapat dirasakan masyarakat setelah pemerintah meningkatkan profesionalisme, menerapkan teknis efisiensi dan efektivitas, dan lebih menguntungkan lagi bagi pemerintah manakala dapat mencerahkan masyarakat untuk menerima dan menjalankan sebagian dari tanggung jawab administrasi.

Ratminto dan Atik (2007: 5) yaitu segala bentuk jasa layanan, baik dalam bentuk barang publik atau jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintahan dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara maupun Daerah, dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Sinambela, (2006 : 43) mengemukakan pelayanan publik sebagai berikut :

“pelayanan sebagai suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan. Bukan hanya pada organisasi bisnis, tetapi telah berkembang lebih luas pada tatanan

organisasi pemerintahan. Hal ini disebabkan oleh perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin maju dan kompetisi global yang sangat ketat”.

Hasil penelitian ini diharapkan agar dapat memberikan pengembangan pengetahuan, menjadi sumber bacaan ilmiah, atau literatur bagi peneliti khususnya Ilmu Administrasi pada Kajian Manajemen Publik dan penelitian lanjutan yang membahas mengenai masalah Pelayanan. Secara praktis diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi Polresta Pontianak untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan dalam melaksanakan tugas.

Jenis penelitian yang dipergunakan dalam penulisan ini adalah jenis penelitian deskriptif. Menurut pendapat Sugiyono (2007:11) penelitian deskriptif adalah penelitian yang telah dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel yang lain.

Teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam rangka melakukan penelitian adalah sebagai berikut :

a. **Wawancara**

Wawancara (*interview*), yaitu metode pengumpulan data dengan cara penulis

mengadakan Tanya jawab secara lisan dengan subyek penelitian untuk memperoleh data maupun informasi yang diperlukan guna mengidentifikasi permasalahan.

b. Observasi

Pengamatan (*observation*), yaitu sebuah metode yang bertujuan untuk mengamati dan meninjau secara langsung terhadap Petugas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM C) di Polresta Pontianak dengan aktivitas-aktivitas terkait.

c. Dokumentasi

Dokumentasi yang diperoleh adalah sekumpulan data tentang peraturanyang telah ditetapkan sesuai dengan peraturan-peraturan yang ada dandokumentasi berupa foto.

B. KAJIAN TEORI

Dalam konsep pelayanan, dikenal dua jenis pelaku pelayanan, yaitu penyedia layanan dan penerimaan layanan. Penyedia layanan (Barata : 2001 : 11) adalah pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan danpenyerahan barang atau jasa. Penerima layanan adalah pelanggan atau konsumen yang menerima layanan dari para penyedia layanan.

Berkaitan dengan pelayanan umum menurut Moenir (1995 : 69) dikatakan bahwa pelayanan umum adalah suatu perbuatan untuk melayani secara cepat dan memuaskan. Masih menurut Moenir (1995 : 72) dikatakan bahwa agar pelayanan umum dapat dilaksanakan secara baik perlu diperhatikan sendi-sendi dalam pelayanan umum sebagai berikut :

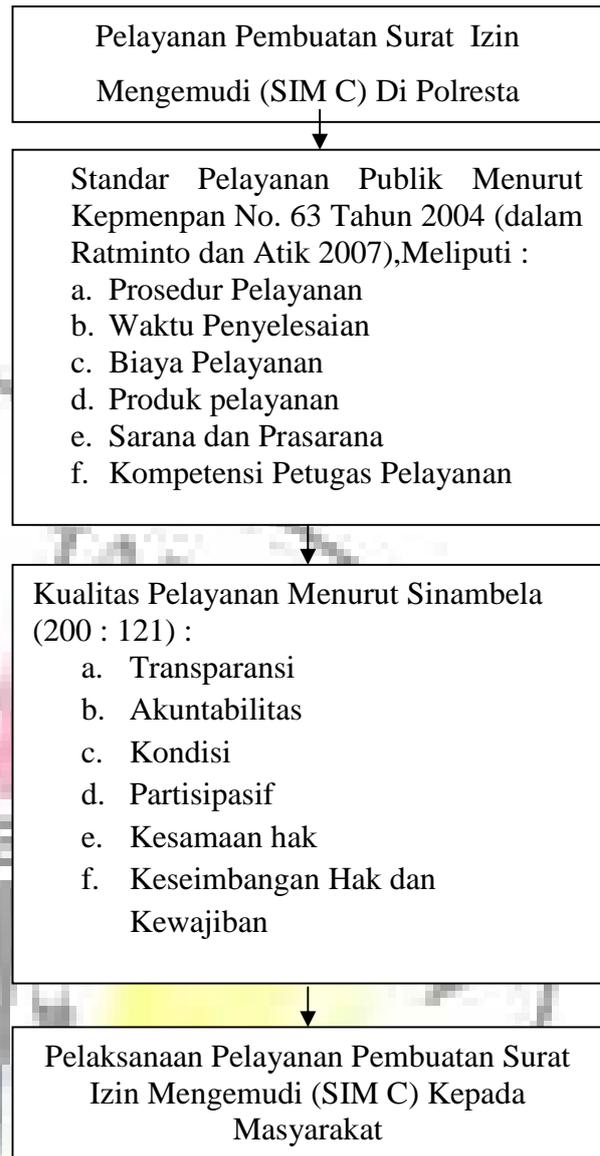
- a. Kesederhanaan dalam arti prosedur atau tata cara pelayanan umum diselenggarakan secara mudah, lancer, murah, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan.
- b. Kejelasan dan kepastian
- c. Keamanan
- d. Keterbukaan
- e. Efisiensi
- f. Ekonomis
- g. Keadilan yang merata
- h. Ketepatan waktu dalam arti pelaksanaan pelayanan umum dapat diselenggarakan dalam waktu yang ditentukan.

Dalam penyelenggaraan pelayan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikam senagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan.Standar pelayanan merupakan ukuran yang dinbakukan dalam penyelenggaraaan pelayanan publik. Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2004, tentang standar pelayanan public meliputi :

- a. Prosedur pelayanan
- b. Waktu penyelesaian
- c. Biaya pelayanan
- d. Produk pelayanan
- e. Sarana dan prasarana
- f. Kompetensi pemberi pelayanan.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan standar pelayan publik dalam Surat Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 sebagai panduan dan pedoman untuk melaksanakan penelitian dilapangan.

Dilihat dari berbagai faktor apabila dikaitkan dengan permasalahan penelitian ini dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat khususnya dalam proses pembuatan Surat Izin Mengemudi, masih terdapat beberapa kelemahan atau belum maksimalnya pelayanan yang diberikan para pemberi layanan kepada masyarakat sebagai penerima layanan di Polresta Pontianak, sehingga apa yang menjadi tujuan dari amanah yang terkandung dalam Surat Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 belum bisa terlaksana sepenuhnya, hal ini dikarenakan masih lemahnya kesadaran para petugas pemberi layanan untuk mematuhi peraturan yang berlaku, sehingga apa yang menjadi tujuan belum tercapai dengan efektif.



C. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang dipergunakan dalam penulisan ini adalah jenis penelitian deskriptif. Menurut pendapat Sugiyono (2007:11) penelitian deskriptif adalah penelitian yang telah dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau

menghubungkan antara variabel satu dengan variabel yang lain.

Penulis memilih jenis penelitian deskriptif dikarenakan penelitian ini akan mendeskripsikan keadaan atau memberikan gambaran mengenai objek yang akan diteliti yaitu tentang Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM C) Di Polresta Pontianak.

D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Prosedur Yang Diberikan Dalam Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM C) di Polresta Pontianak

Prosedur pelayanan kepada masyarakat untuk pembuatan Surat Izin Mengemudi adalah Unit Reg Ident di Polresta Pontianak, dapat dikatakan bahwa prosedur pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi sebenarnya sudah mulai menunjukan kearah kualitas pelayanan yang baik, namun masih belum sesuai dengan keinginan masyarakat. Hal ini disebabkan Karena masih ada masyarakat yang merasa adanya perlakuan yang kurang adil, sikap petugas yang kurang ramah dan ketus dalam berkomunikasi.

2. Waktu Dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM C) di Unit Reg Ident Polresta Pontianak

Waktu juga merupakan komponen penting dalam memberikan pelayanan. Terkait dengan waktu dalam sebuah pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi sangatlah berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, bahwa waktu dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi masih lama, karena masih banyak keluhan dari masyarakat. Sedangkan masyarakat sangat membutuhkan petugas dalam pelayanan ini. Selain itu juga sikap petugas sepertinya kurang cepat dalam menangani para konsumen sehingga menimbulkan keluhan dalam waktu pembuatan Surat Izin Mengemudi ini.

3. Biaya Dalam Pembuatan Surat Izin mengemudi (SIM C) di Unit Reg Ident Polresta Pontianak.

Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM C) memiliki hakekat dan tujuan yang didasarkan pada ketentuan yang berlaku, biaya dalam pelayanan pembuatan Surat Izin mengemudi masih menyimpang dari peraturan Pemerintah Nomor 50 Tahun 2010 tentang jenis dan tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia, Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 50 Tahun 2010 tentang jenis dan tarif atas Jenis

Penerimaan bukan Pajak yang berlaku pada Kepolisian Republik Indonesia yang mana didalamnya untuk pembuatan Surat Izin Mengemudi khususnya SIM C bagi pengendara motor dibebankan tarif sebesar Rp.100.000; bagi yang baru membuat SIM C dan Rp.75.000; bagi yang akan memperpanjang.karena masih ada keluhan dari masyarakat tentang biaya yang dikeluarkan lebih besar dari ketentuan peraturan diatas.

4. Produk Pelayanan Yang Diberikan di Unit Reg Ident Polresta Pontianak

Produk pelayanan yang diberikan petugas juga merupakan penentu pelayanan tersebut bisa dikatakan berkualitas atau tidak, produk pelayanan sudah cukup baik, karena bahan dari produk Surat izin mengemudi khususnya SIM C yang dihasilkan sudah berstandar nasional.

5. Sarana Dan Prasarana di Unit Reg Ident Polresta Pontianak

Sarana dan prasarana merupakan persyaratan sebagai penunjang untuk meningkatkan kualitas dan mutu pelayanan, serta juga dapat menambahkan kenyamanan apabila sarana dan prasarana memadai untuk kenyamanan masyarakat dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi di Polresta Pontianak, sarana dan prasarana

yang ada sudah cukup, namun dirasakan kurang apabila pada saat ramai masyarakat untuk membuat Surat Izin Mengemudi. Hal ini dikarenakan sarana di ruang tunggu tidak memadai.Selain itu peneliti juga mencari informasi terkait dengan sarana dan prasarana pelayanan dari masyarakat sebagai invidu yang menggunakan sarana yang ada.dibuktikan dengan adanya keluhan-keluhan masyarakat seperti kekurangan tempat duduk, ruangan yang sempit dan harus berdiri menunggu antrian, kekurangan ini masih bisa ditoleri masyarakat karena dalam masalah fasilitas itu kaitannya dengan anggaran dan biaya yang ada di unit tersebut.

6. Pelayanan Yang Diberikan Petugas kepada masyarakat Pembuat Surat Izin Mengemudi (SIM C) di Unit Reg Ident Polresta Pontianak

Mengenai pelayanan yang diberikan langsung kepada masyarakat oleh petugas pemberi pelayanan.pelayanan yang petugas berikan masih belum sesuai dengan keinginan masyarakat, hal ini karena masih adanya keluhan dari masyarakat tentang pelayanan yang petugas berikan kurang adil dan tidak memerhatikan kualitas pelayanan.

E. PENUTUP

a. Kesimpulan

Secara umum dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa :

1. Prosedur pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM C) di Polresta Pontianak khususnya di Unit Reg Ident sudah cukup baik akan tetapi belum maksimal dikarenakan masih adanya petugas yang tidak bertanggungjawab yang memberikan pelayanan tidak mengacu berdasarkan dari alur proses pembuatan Surat Izin Mengemudi.
2. Waktu pelayanan yang terdapat di bagian Unit Reg Ident Polresta Pontianak bervariasi, hal ini dikarenakan adanya pelayanan yang diberikan petugas tidak sesuai dengan aturan dan ketentuan yang berlaku, masih ada masyarakat yang merasa bahwa waktu untuk pembuatan Surat Izin Mengemudi cukup lama dan melebihi waktu yang seharusnya dan ada juga sebagian orang dengan cepat mendapatkan Surat Izin Mengemudi, hal ini dikarenakan ada kenalan atau kerabat dari salah satu petugas pemberi pelayanan di Unit Reg Ident Polresta Pontianak.
3. Biaya dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi sudah diatur dalam

Peraturan Pemerintah Nomor 50 Tahun 2010 tentang penerimaan Negara bukan pajak, berdasarkan hasil penelitian di lapangan masih terdapat pungutan yang melebihi ketentuan tersebut, dan masih terdapat petugas yang memberikan pelayanan tidak mengacu kepada aturan yang berlaku.

b. Saran

1. Sebagai pemberi pelayanan petugas seharusnya memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur pelayanan yang ada dan berdasarkan ketentuan yang berlaku dalam pelayanan. Selain itu juga petugas seharusnya lebih mempermudah masyarakat dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi
2. Dari segi waktu dalam pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi, petugas harus cepat dan berusaha memberikan pelayanan dengan baik sehingga tidak ada lagi pelayanan yang membutuhkan waktu yang lama, karena waktu ini juga merupakan bagian dari penilaian masyarakat atas baik buruk nya pelayanan dari petugas.
3. Diharapkan kepada para petugas untuk memperhatikan aturan pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat, dalam masalah biaya

pembuatan Surat Izin Mengemudi petugas harus menjunjung tinggi ketentuan dan peraturan khususnya biaya pembuatan Surat Izin Mengemudi.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 3/Kep/ M.PAN/ 7/ 2003, tanggal 10 Juli 2003, tentang prinsip dan standar pelayanan.

F. DAFTAR PUSTAKA

Barata.Atep Adya.2000.*Pelayanan Prima*. Bandung : Armico

Pasolong, Harban.2008. Teori Administrasi Publik. Bandung ; Alfabeta

Ratminto & Winarsih A.S.2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Sinambela,L.Poltak.2006.*Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Monier,H.A.S.2002. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara

Sugiyono, 2007, *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta.

UU No. 14 Tahun 1992 tentang lalulintas dan angkutan jalan (LLAJ) pasal 18 disebutkan bahwa setiap pengemudi kendaraan bermotor wajib memiliki Surat Izin Mengemudi.

Pasal 77 ayat (1) UU No. 22 tahun 2009, tentang Setiap orang yang mengemudikan kendaraan bermotor di jalan wajib memiliki Surat Izin Mengemudi sesuai dengan jenis kendaraan bermotor yang dikemudikan. Peraturan perundang-undangan ini diterbitkan sebagai pengganti UU No 14 Tahun 1992 yang telah dicabut dan dinyatakan tidak berlaku



LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH / PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK JURNAL ELEKTRONIK MAHASISWA

Sebagai sivitas akademika Universitas Tanjungpura, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama Lengkap : Dessy Fajarwati
NIM / Periode lulus : E01108089/IV
Tanggal Lulus : 24 April 2015
Fakultas/ Jurusan : ISIP / Ilmu Administrasi Negara
E-mail address/ HP : Dessy.fajarwati@yahoo.com / 085245627300

demi pengembangan ilmu pengetahuan dan pemenuhan syarat administratif kelulusan mahasiswa (S1), menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa Publika*) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul**):

PROSEDUR PELAYANAN PEMBUATAN SURAT IZIN MENGEMUDI (SIM C) DI
POLRESTA PONTIANAK

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini, Pengelola Jurnal berhak menyimpan, mengalih-media/ format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/ mempublikasikannya di Internet atau media lain):

- Secara *fulltext*
 content artikel sesuai dengan standar penulis jurnal yang berlaku.

untuk kepentingan akademis tanpa tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Pengelola Jurnal, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Mengetahui/ disetujui
Pengelola Jurnal Publika

Dr. Arifin, S.Sos, M.AB
NIP.197105021997021002

Dibuat di : Pontianak
Pada tanggal : 22 Oktober 2015

Dessy Fajarwati
NIM. E01108089

Catatan :
*tulis nama jurnal sesuai prodi masing-masing
(Publika/Governance/Aspirasi/Sociodev/Sosiologique)

Setelah mendapat persetujuan dari pengelola Jurnal, berkas ini harus di scan dalam format PDF dan dilampirkan pada step4 upload supplementary sesuai proses unggah penyerahan berkas (submission author)