

**PROSES PELAYANAN PEMBUATAN SURAT IZIN
MENGEMUDI (SIM) DI KANTOR POLRESTA
PEKANBARU**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Hukum (S.H.)*



OLEH :

NADIA MERSAEL HASIBUAN

NPM : 151010602

PROGRAM STUDI : ILMU HUKUM

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU**

2020

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Nadia Mersael Hasibuan
N.P.M : 151010602
Tempat/Tanggal Lahir : Bandar Lampung, 19 November 1997
Program Studi : Ilmu Hukum
Alamat : Jalan Lestari, Gang Lestari X, Marpoyan Damai,
Kota Pekanbaru
Judul Skripsi : Proses Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi
(SIM) Di Kantor Polresta Pekanbaru.


Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri, orisinal dan tidak dibuatkan oleh orang lain serta sepengetahuan saya Skripsi ini belum pernah ditulis oleh orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti skripsi ini merupakan hasil karya orang lain, atau hasil mencontek Skripsi/karya ilmiah orang lain (plagiat), maka saya bersedia gelar Sarjana Hukum (S.H.) yang telah saya peroleh dibatalkan.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Pekanbaru, 16 April 2020

Yang menyatakan,




Nadia Mersael Hasibuan

No. Reg. 416/IV/UPM FH UIR 2020

Paper ID. 1322286811 / 30%

Sertifikat

ORIGINALITAS PENELITIAN Fakultas Hukum Universitas Islam Riau

MENYATAKAN BAHWA :

Nadia Mersael Hasibuan

151010602

Dengan Judul :

Proses Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Di Kantor Polresta Pekanbaru

Telah lolos Similarity sebesar maksimal 30%

Pekanbaru, 04 Juni 2020



Wakil Dekan Bidang Akademik
Fakultas Hukum Universitas Islam Riau

[Signature]
Dr. Rosyidi Hamzah, S.H., M.H

Perpustakaan Universitas Islam Riau

Dokumen ini adalah Arsip Milik:



UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS HUKUM



Alamat : Jl. Kaharuddin Nasution No.113, Perhentian Marpoyan Pekanbaru, Riau - 28284
Telp. (0761) 72127 Fax. (0761) 674 834, 721 27
Website : law.uir.ac.id - e-mail : law@uir.ac.id

BERAKREDITASI " A " BERDASARKAN SK BAN-PT NO. 2777/SK/BAN-PT/Akred/S/X/2018

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Telah Dilaksanakan Bimbingan Skripsi Terhadap:

Nama : Nadia Mersael Hasibuan
NPM : 151010602
Program Studi : Hukum Administrasi Negara
Pembimbing I : Dr. Ardiansyah., S.H., M.H
Pembimbing II : Dr. H. Syafridi., S.H., M.H
Judul Skripsi : Proses Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM)
di Kantor Polresta Pekanbaru

Tanggal	Berita Acara Bimbingan	PARAF	
		Pembimbing II	Pembimbing I
03-10-2020	- Abstrak, harus dijelaskan dimana titiknya dan jangan terlalu panjang - Daftar singkatan kurang, ditambahkan lagi		
10-02-2020	- Bab III, Buat profil terlebih dahulu tentang SIM aturan dan pembuatan SIM, peralatannya, skemanya, proses dan prosedur beserta alat-alatnya digabungkan dan dimasukkan di Bab III		
14-02-2020	- Uraikan Tabel harus diuraikan dan perhatikan spasinya		
17-02-2020	- Tabel usakan cukup dalam 1 halaman usahakan tidak bersambung. - Hasil dari lapangan harus di jelaskan dan diceritakan		
24-02-2020	- Sarana dan prasarana di kasih tabel - Nama Responden Cukup diletakkan di Body Note Saja		
26-02-2020	- Masukkan Calo didalam hasil penelitian dan dalam proses pembuatan SIM		
02-03-2020	- ACC oleh Pembimbing II dan dapat dilanjutkan pada Pembimbing I		

08-04-2020	<ul style="list-style-type: none">- Setiap kalimat diperhatikan titik komanya- Perbaiki yang telah dikoreksi		
13-04-2020	<ul style="list-style-type: none">- Bab III B dipanjangkan minimal 10 halaman lagi- Kata-kata Calo dihapuskan		
14-04-2020	<ul style="list-style-type: none">- Faktor penghambat diubah menjadi yang idealis- Saran ditambah lagi		
15-04-2020	<ul style="list-style-type: none">- Tata cara penulisan diperbaiki lagi- Kata kunci pakai huruf miring		
16-04-2020	<ul style="list-style-type: none">- ACC Pembimbing I dapat di lanjutkan untuk ujian Kompre		

Pekanbaru, 16 April 2019

Mengetahui

Dean Dekan



~~Dr. Sarizki Febrianto, S.H., M.H., C.L.A~~

~~Wakil Dekan I Bidang Akademik~~



UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS HUKUM



KAN
Komite Akreditasi Nasional
FS 671471

Alamat : Jl. Kaharuddin Nasution No.113, Perhentian Marpoyan Pekanbaru, Riau - 28284
Telp. (0761) 72127 Fax. (0761) 674 834, 721 27
Website : law.uir.ac.id - e-mail : law@uir.ac.id

BERAKREDITASI "A" BERDASARKAN SK BAN-PT NO. 2777/SK/BAN-PT/Akred/S/X/2018

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

**PROSES PELAYANAN PEMBUATAN SURAT IZIN
MENGEMUDI (SIM) DI KANTOR POLRESTA
PEKANBARU**

NADIA MERSAEL HASIBUAN

NPM : 151010602

Telah Di Periksa Dan Di Setujui Oleh Dosen Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Ardiansyah., S.H., M.H

Dr. H. Syafriadi., S.H., M.H

Mengetahui

Dekan



Dr. Adhikari, S.H., M.H

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU
Nomor : 0165/Kpts/FH/2019
TENTANG PENETAPAN PEMBIMBING PENULISAN SKRIPSI MAHASISWA

DEKAN FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU

- Menimbang
- 1 Bahwa untuk membantu mahasiswa dalam menyusun skripsi yang lebih berkualitas , perlu ditunjuk pembimbing I dan II yang akan memberikan bimbingan sepenuhnya terhadap mahasiswa tersebut.
 - 2 Bahwa penetapan dosen sebagai pembimbing I dan II yang ditetapkan dalam surat keputusan ini dipandang mampu dan memenuhi syarat sebagai pembimbing.

- Mengingat
- 1 Undang-Undang Nomor : 20 tahun 2003 tentang Pendidikan Nasional
 - 2 UU No. 14 Tahun 2005 Tentang Guru Besar
 - 3 UU Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi
 - 4 PP Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi
 - 5 Permenristek Dikti Nomor 44 Tahun 2015 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi
 - 6 Permenristek Dikti Nomor 32 Tahun 2016 Tentang Akreditasi Prodi dan Perguruan Tinggi
 - 7 SK. BAN-PT Nomor 217/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/X/2013
 - 8 Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2013
 - 9 SK. Rektor Universitas Islam Riau Nomor : 112/UIR/Kpts/2016

MEMUTUSKAN

- Menetapkan
- 1 Menunjuk
Nama : Dr. ARDIANSYAH, S.H., M.H.
NIP/NPK : 14 10 02 478
Pangkat/Jabatan : Penata/ III/c
Jabatan Fungsional : Lektor.
Sebagai : Pembimbing I Penulisan Skripsi Mahasiswa

Nama : NADYA MERSYAEEL HASIBUAN
NPM : 15 101 0602
Jurusan/program studi : Ilmu Hukum /Hukum Administrasi Negara
Judul skripsi : PROSES PELAYANAN PEMBUATAN SIM DI KANTOR POLRESTA PEKANBARU.
 - 2 Tugas-tugas pembimbing I dan pembimbing II adalah berpedoman kepada SK. Rektor Nomor : 052/UIR/Kpts/1989, tentang pedoman penyusunan skripsi mahasiswa fakultas di lingkungan Universitas Islam Riau
 - 3 Kepada yang bersangkutan diberikan honorarium, sesuai dengan ketentuan yang berlaku di lingkungan Universitas Islam Riau.
 - 4 Keputusan ini mulai berlaku semenjak ditetapkan, jika ternyata terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.
Kutipan : Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan.

Ditetapkan di : Pekanbaru
Pada tanggal : 10 Juli 2019
Dekan

Dr. Admiral, S.H., M.H.

Tembusan : Disampaikan kepada :

1. Yth. Bapak Rektor UIR di Pekanbaru
2. Yth. Sdr. Ka. Departemen Ilmu Hukum Fak. Hukum UIR
3. Yth. Ka. Biro Keuangan UIR di Pekanbaru

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU
Nomor : 0165/Kpts/FH/2019
TENTANG PENETAPAN PEMBIMBING PENULISAN SKRIPSI MAHASISWA

DEKAN FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU

- Menimbang
- 1 Bahwa untuk membantu mahasiswa dalam menyusun skripsi yang lebih berkualitas , perlu ditunjuk pembimbing I dan II yang akan memberikan bimbingan sepenuhnya terhadap mahasiswa tersebut.
 - 2 Bahwa penetapan dosen sebagai pembimbing I dan II yang ditetapkan dalam surat keputusan ini dipandang mampu dan memenuhi syarat sebagai pembimbing.
- Mengingat
- 1 Undang-Undang Nomor : 20 tahun 2003 tentang Pendidikan Nasional
 - 2 UU No. 14 Tahun 2005 Tentang Guru Besar
 - 3 UU Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi
 - 4 PP Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi
 - 5 Permenristek Dikti Nomor 44 Tahun 2015 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi
 - 6 Permenristek Dikti Nomor 32 Tahun 2016 Tentang Akreditasi Prodi dan Perguruan Tinggi
 - 7 SK. BAN-PT Nomor 217/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/X/2013
 - 8 Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2013
 - 9 SK. Rektor Universitas Islam Riau Nomor : 112/UIR/Kpts/2016

MEMUTUSKAN

- Menetapkan
- 1 Menunjuk
Nama : Dr. H. Syafriadi, S.H., M.H.
NIP/NPK : 16 06 02 592
Pangkat/Jabatan : Penata/III/c
Jabatan Fungsional : Lektor
Sebagai : Pembimbing II Penulisan Skripsi mahasiswa

Nama : NADYA MERSYAEL HASIBUAN
NPM : 15 101 0602
Jurusan/program studi : Ilmu Hukum /Hukum Administrasi Negara
Judul skripsi : PROSES PELAYANAN PEMBUATAN SIM DI KANTOR POLRESTA PEKANBARU.
 - 2 Tugas-tugas pembimbing I dan pembimbing II adalah berpedoman kepada SK. Rektor Nomor : 052/UIR/Kpts/1989, tentang pedoman penyusunan skripsi mahasiswa fakultas di lingkungan Universitas Islam Riau
 - 3 Kepada yang bersangkutan diberikan honorarium, sesuai dengan ketentuan yang berlaku di lingkungan Universitas Islam Riau.
 - 4 Keputusan ini mulai berlaku semenjak ditetapkan, jika ternyata terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.
Kutipan : Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan.

Ditetapkan di : Pekanbaru
Pada tanggal : 10 Juli 2019
Dekan


Dr. Admiral, S.H., M.H.

Tembusan : Disampaikan kepada :

1. Yth. Bapak Rektor UIR di Pekanbaru
2. Yth. Sdr. Ka. Departemen Ilmu Hukum Fak. Hukum UIR
3. Yth. Ka. Biro Keuangan UIR di Pekanbaru

NOMOR : 001 A /KPTS/FH-UIR/2021
TENTANG PENETAPAN TIM PENGUJI UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI MAHASISWA
FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU

DEKAN FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU

- Menimbang :
1. Bahwa untuk pelaksanaan ujian komprehensif skripsi mahasiswa perlu di tetapkan tim penguji dalam Surat Keputusan Dekan.
 2. Bahwa nama-nama tersebut di bawah ini dipandang mampu dan memenuhi syarat sebagai penguji.

- Mengingat :
1. Undang-undang Nomor : 20 Tahun 2003
 2. Undang-undang Nomor : 14 Tahun 2005
 3. Peraturan Pemerintah Nomor : 30 Tahun 1990
 4. Surat Keputusan Menteri Pendidikan Nasional :
 - a. Nomor : 232/U/2000
 - b. Nomor : 234/U/2000
 - c. Nomor : 176/U/2001
 - d. Nomor : 045/U/2002
 5. Surat Keputusan Direktur Jendral Pendidikan Tinggi Nomor : 02.Dikti/Kep/1991
 6. Keputusan BAN-PT Nomor : 217/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/X/2013
 7. Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2009
 8. Surat Keputusan Rektor Universitas Islam Riau tentang Kurikulum FH Nomor :
 - a. Nomor : 52/UIR/Kpts/1998
 - b. Nomor : 55/UIR/Kpts/1989
 - c. Nomor : 117/UIR/KPTS/2012

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
1. Tim Penguji Komprehensif Skripsi Mahasiswa :

N a m a	:	Nadya Mersael Hasibuan
N.P.M.	:	151010602
Program Studi	:	Ilmu Hukum
JudulSkripsi	:	Proses Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Kantor Polresta Pekanbaru

Dengan susunan tim penguji terdiri dari

- | | | |
|----------------------------------|---|--|
| Dr. Ardiansyah, S.H., M.H | : | Ketua merangkap penguji materi skripsi |
| Dr. H. Syafriadi, S.H., M.H | : | Anggota merangkap penguji sistematika |
| Asri Muhammad Saleh, S.H., M.Hum | : | Anggota merangkap penguji methodologi |
| Moza Dela Fudika, S.H., M.H | : | Notulis |

2. Laporan hasil ujian serta berita acara ujian telah disampaikan kepada pimpinan fakultas selambat-lambatnya sehari setelah ujian dilaksanakan.
3. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan bila terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.

Kutipan : Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dapat diketahui dan dimaklumi.



Ditetapkan di : Pekanbaru
Pada Tanggal 1 Januari 2021
Dekan,

Dr. Admiral, S.H., M.H
NIDN.1008128103

Tembusan disampaikan kepada :

1. Yth. Bapak Rektor Universitas Islam Riau di Pekanbaru
2. Yth. Bapak Kepala Biro Keuangan Universitas Islam Riau di Pekanbaru
3. Pertiinggal



UNIVERSITAS ISLAM RIAU FAKULTAS HUKUM



Alamat : Jl. Kaharuddin Nasution No.113, Perhentian Marpoyan Pekanbaru, Riau - 28284
Telp. (0761) 72127 Fax. (0761) 674 834, 721 27
Website : law.uir.ac.id - e-mail : law@uir.ac.id

BERAKREDITASI " A " BERDASARKAN SK BAN-PT NO. 2777/SK/BAN-PT/Akred/S/X/2018

BERITA ACARA UJIAN KOMPRESIF SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Riau, *Nomor : 001 A/KPTS/FH-UIR/2021 Tanggal 1 Januari 2021*, pada hari ini **Senin, 4 Januari 2021** telah dilaksanakan Ujian Skripsi Program Studi (S1) Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Islam Riau, atas nama :

Nama : Nadya Mersael Hasibuan
N P M : 151010602
Program Study : Ilmu Hukum
Judul Skripsi : Proses pembuatan surat izin mengemudi (SIM) di kantor Polresta Pekanbaru
Tanggal Ujian : 4 Januari 2021
Waktu Ujian : 13.00 - 14.00 WIB
Tempat Ujian : Dilaksanakan secara Daring
IPK : 3.22
Predikat Kelulusan : Sangat Memuaskan

Dosen Penguji

Tanda Tangan

- | | |
|-------------------------------------|----------|
| 1. Dr. Ardiansyah, S.H., M.H | 1. Hadir |
| 2. Dr. H. Syafriadi, S.H., M.H | 2. Hadir |
| 3. Asri Muhammad Saleh, S.H., M.Hum | 3. Hadir |

Notulen

- | | |
|--------------------------------|----------|
| 4. Moza Dela Fudika, S.H., M.H | 4. Hadir |
|--------------------------------|----------|



Pekanbaru, 4 Januari 2021
Dekan Fakultas Hukum UIR

Dr. Admiral, S.H., M.H
NIK. 080102332

ABSTRAK

Pelayanan dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) menjadi salah satu tolak ukur kinerja Kepolisian yang paling kasat mata, masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan yang diterima, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan public secara professional, efisien, efektif dan akuntabel akan mengangkat citra positif Pemerintah Kota Pekanbaru di mata masyarakatnya.

Adapun pokok masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana proses pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi di Kantor Polresta Pekanbaru dan apa faktor penghambat dalam proses pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi di Kantor Polresta Pekanbaru.

Jenis penelitian ini adalah penelitian observasi (*observational research*) yaitu dengan cara survey langsung kelapangan, dengan alat pengumpul data yaitu wawancara dan kuesioner. Dilihat dari sudut sifatnya penelitian ini bersifat deskriptif yakni untuk memberikan data yang seteliti mungkin tentang manusia, keadaan atau gejala-gejala lainnya.

Hasil penelitian yang diperoleh adalah proses pelayanan pembuatan SIM di Polresta Pekanbaru belum memenuhi standart pelayanan sebagaimana dimaksudkan dalam Perkap Kapolri Nomor 9 Tahun 2012 tentang Surat Izin Mengemudi karena waktu pelayanan pembuatan SIM masih tidak sesuai dengan yang ditetapkan, hal tersebut diakibatkan karena banyaknya jumlah masyarakat yang membuat SIM serta masih dijumpai perilaku petugas pelayanan pembuatan SIM yang kurang ramah. Faktor penghambat dalam proses pelayanan pembuatan SIM di Polresta Pekanbaru adalah masih dijumpai pemohon SIM yang kurang menyerap informasi yang disampaikan oleh petugas sehingga pemohon berulang kali menanyakan cara atau proses pembuatan SIM kepada petugas, hal ini menyebabkan pelayanan kepada pemohon lainnya menjadi terganggu dan juga dijumpai masyarakat yang membuat SIM yang terganggu kesehatannya sehingga tidak bisa mengikuti test secara maksimal, hal tersebut menghambat proses pelayanan pembuatan SIM.

Kata Kunci : *Pelayanan Pembuatan SIM, Administrasi Negara.*

ABSTRACT

The service in making a Driving License (SIM) is one of the most visible benchmarks for Police performance, the public can directly assess the government's performance based on the quality of service received, where success in building public service performance in a professional, efficient, effective and accountable manner will raise the positive image of the Pekanbaru City Government in the eyes of the people.

The main problem in this study is how the service process for making a driving license is at the Pekanbaru Police Office and what are the inhibiting factors in the service process for making a driving license at the Pekanbaru Police Office.

This type of research is observational research, namely by direct survey of the field, with data collection tools, namely interviews and questionnaires. Viewed from the point of view of its nature, this research is descriptive, namely to provide data that is as accurate as possible about humans, circumstances or other symptoms. .

The results obtained are the process of making SIM services at the Pekanbaru Police has not met the service standards as intended in the National Police Chief's Perkap Number 9 of 2012 concerning Driving Permits because the time of SIM making services is still not in accordance with the stipulated, this is due to the large number of people who make driving licenses. SIM and the behavior of SIM-making service officers is still unfriendly. The inhibiting factor in the process of making SIM services at the Pekanbaru Police is that there are still SIM applicants who do not absorb the information submitted by the officer so that the applicant repeatedly asks the officer how or the process of making a SIM, this causes services to other applicants to be disrupted and also found people who make SIMs whose health is disturbed so that they cannot take the test to the fullest, this hampers the process of making SIM services.

Keywords: SIM Making Services, State Administration.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamin, Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah ini dalam bentuk skripsi yang berjudul **“Proses Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Di Kantor Polresta Pekanbaru”** Karya ilmiah ini dibuat untuk memenuhi salah satu syarat yang ditentukan oleh Fakultas Hukum Universitas Islam Riau, kepada setiap mahasiswa yang akan memperoleh gelar Sarjana Hukum.

Pada kesempatan ini dengan kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan petunjuk, arahan, dorongan dan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Ucapan terimakasih ini secara khusus penulis tujukan kepada :

1. Bapak Prof. Dr.H. Syafrinaldi, S.H., M.C.L. selaku Rektor Universitas Islam Riau yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Universitas Islam Riau.
2. Bapak Dr. Admiral, S.H.,M.H. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Riau yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Fakultas Hukum Universitas Islam Riau.
3. Bapak Abdul Hadi Anshary, S.H., M.H.selaku Ketua Departemen Hukum Administrasi Negara yang telah memberikan penulis kesempatan untuk menimba ilmu pada jurusan hukum Hukum Administrasi Negara.

4. Bapak Dr. H. Arifin Bur, S.H.,M.Hum. selaku penasehat akademik penulis yang telah memberikan arahan selama penulis kuliah di Fakultas Hukum Universitas Islam Riau.
5. Bapak Dr. Ardiansyah, S.H.,M.H. sebagai Pembimbing I yang dengan tekun dan cermat memeriksa skripsi ini disertai petunjuk-petunjuk dan saran-saran yang sangat besar artinya dalam perbaikan-perbaikan sehingga menjadi lebih baik, terimakasih pak.
6. Bapak Dr. H. Syafridi, S.H.,M.H. sebagai Pembimbing II yang telah membimbing dan memberikan arahan kepada penulis atas penulisan skripsi ini.
7. Bapak-bapak dan ibu-ibu dosen Fakultas Hukum Universitas Islam Riau yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan, bimbingan dan arahan kepada penulis selama belajar di Fakultas Hukum Universitas Islam Riau.
8. Seluruh pegawai Tata Usaha Fakultas Hukum Universitas Islam Riau yang telah melayani setiap keperluan penulis selama perkuliahan hingga penyusunan skripsi.
9. Secara Khusus penulis berterimakasih untuk orang tua tercinta Ayahanda Syahrul Hasibuan, Ibunda Merry Susi Lawaty yang telah berdoa selalu dan memberikan dukungan dan semangat tak terhingga kepada penulis sampai meraih gelar Sarjana Hukum.
10. Kepada suami tercinta Andre Pratama Aldrin yang selalu memberikan dukungan dan semangat tak terhingga kepada penulis.

11. Kepada adik-adik penulis Andreas Gallery Hasibuan dan Muhammad Miersya Hasibuan serta keluarga besar penulis lainnya terimakasih atas dukungan moril kepada penulis sampai selesai mendapatkan gelar Sarjana Hukum.

12. Untuk sahabat-sahabat penulis Defitri Maulani, Airika, Aufa terimakasih untuk selalu mendukung dan memberikan semangat kepada penulis.

Semoga apa yang telah diberikan oleh beliau-beliau tersebut di atas kepada penulis, maka hendaknya menjadi amal ibadah dan diterima oleh Allah SWT, amin. Akhirnya penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca demi kesempurnaan skripsi ini dimasa yang akan datang.

Pekanbaru, 27 Mei 2019

Penulis,

Nadia Mersyael Hasibuan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT.....	ii
SERTIFIKAT ORIGINAL PENELITIAN	iii
BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI.....	iv
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....	vi
SURAT KEPUTUSAN PENUNJUKAN PEMBIMBING I.....	vii
SURAT KEPUTUSAN PENUNJUKAN PEMBIMBING II.....	viii
SURAT KEPEUTUSAN PENUNJUKAN DOSEN PENGUJI.....	ix
BERITA ACARA UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI	x
ABSTRAK.....	xi
ABSTRACT.....	xii
KATA PENGANTAR.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR SINGKATAN.....	xviii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Masalah Pokok.....	7
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7
D. Tinjauan Pustaka.....	8
E. Konsep Operasional.....	17
F. Metode Penelitian.....	18

**BAB II PELAYANAN PUBLIK DAN PELAYANAN SURAT IZIN
MENGEMUDI**

- A. Tinjauan Umum Tentang Pelayanan Publik.....22
- B. Tinjauan Umum Tentang Surat Izin Mengemudi.....46

**BAB III PROSES PELAYANAN PEMBUATAN SURAT IZIN
MENGEMUDI DAN FAKTOR PENGHAMBAT DALAM PROSES
PELAYANAN PEMBUATAN SURAT IZIN MENGEMUDI**

- A. Proses Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi Di Kantor Polresta
Pekanbaru.....53
- B. Faktor Penghambat Dalam Proses Pelayanan Pembuatan Surat Izin
Mengemudi Di Kantor Polresta Pekanbaru.....76

BAB IV PENUTUP

- A. Kesimpulan.....77
- B. Saran.....78

DAFTAR PUSTAKA.....79

LAMPIRAN.....81

DAFTAR SINGKATAN

KTP	: Kartu Tanda Penduduk
Perkap	: Peraturan Kepala Kepolisian Republik Indonesia
Polresta	: Kepolisian Resort Kota
PNBP	: Pembayaran Penerimaan Negara Bukan Pajak
RSDC	: <i>Riau Safety Driving Center</i>
SIM	: Surat Izin Mengemudi
UUD	: Undang-Undang Dasar
UU	: Undang-Undang



DAFTAR TABEL

- Tabel I.1 : Jumlah Populasi Dan Responden
- Tabel III.1 : Jawaban Responden Tentang Tanggapan Atas Prosedur Pembuatan SIM di Polresta Pekanbaru
- Tabel III.2 : Jawaban Responden Tentang Membayar Biaya Pembuatan SIM Sesuai Dengan Yang Telah Ditetapkan
- Tabel III.3 : Besaran Biaya Pembuatan SIM Berdasarkan PP Nomor 50 Tahun 2010 Tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kepolisian Negara Republik Indonesia
- Tabel III.4 : Jawaban Responden Tentang Penjelasan Mengenai Setiap Tahap Prosedur Penerbitan Sim Mulai Dari Pendaftaran, Pengujian, Sampai Dengan Penerbitan SIM Di Polresta Pekanbaru
- Tabel III.5 : Sarana dan Prasarana Pembuatan SIM di Polresta Pekanbaru
- Tabel III.6 : Jawaban Responden Tentang Tanggapan Terhadap Sikap Petugas Pelayanan Pembuatan SIM Di Polresta Pekanbaru
- Tabel III.7: Jawaban Responden Tentang Pelayanan Pembuatan SIM di Polresta Pekanbaru.
- Tabel III.8 : Jawaban Responden Tentang Waktu Pelayanan Pembuatan SIM di Polresta Pekanbaru
- Tabel III.9 : Pembuatan SIM Baru dan Pengalihan Golongan
- Tabel III.10 : Pembuatan SIM Perpanjangan, Hilang, Rusak, dan Pindah Masuk (Mutasi)
- Tabel III.11 : Jawaban Responden Tentang Sarana dan Prasarana Pembuatan SIM di Polresta Pekanbaru

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Negara Indonesia adalah negara hukum yang mana segala sesuatu yang menyangkut kepentingan negara maupun masyarakat dan lembaga-lembaga Negara telah dan harus diatur dengan hukum, maka dari itu disebut bahwa negara Indonesia adalah negara hukum sebagaimana yang telah disebutkan dalam Pasal 1 ayat 1 UUD 1945 yang menyatakan bahwa negara Indonesia adalah Negara hukum.

Sebagai negara hukum, Indonesia memiliki anggota terdiri dari individu warga negara yang selalu mengadakan hubungan untuk tetap melakukan tugas dan kewajiban dalam memelihara kelangsungan hidup. Menurut J. Van Kan dan J.H. Beekhuis hukum adalah rumpunan kaidah bersifat memaksa atau suatu rumpunan pergaulan hidup yang bersifat memaksa. Menurut Hans Kelsen hukum adalah suatu sistem norma yang mengatur perilaku manusia, yang dimaksud hukum terdiri atas norma-norma yaitu adalah suatu system (Rumokoy dan Frans, Pengantar Ilmu Hukum, 2014, 13).

Kehidupan masyarakat tidak dapat dipisahkan dari hukum karena hukum merupakan bagian dari kehidupan masyarakat, sehingga ada istilah hukum yang mengatakan *ubi societas ibi ius* yang berarti dimana ada masyarakat disitu ada hukum. Fungsi hukum adalah sebagai social control sehingga kehadiran hukum dalam masyarakat sangat penting. Sebagai alat pengendali social, hukum berfungsi

untuk menetapkan tingkah laku yang baik dan buruk atau perilaku menyimpang dari hukum (Syahrizal, Hukum Administrasi Negara dan Pengadilan Tata Usaha Negara, 2012, 6).

Menghadapi era globalisasi yang penuh peluang dan tantangan, Aparatur Negara selaku pelayan masyarakat harus memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya menuju *good governance*. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menuntut pelayanan public yang berkualitas dan dilakukan secara transparan dan akuntabilitas (Harjadjanto, Pendayagunaan Aparatur Negara Menuju Good Governance, 2000, 20).

Salah satu lembaga pemerintahan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah Kepolisian. Fungsi Kepolisian yaitu bersangkutan dengan penegakan hukum, pengayoman, pelayanan pembimbingan kepada masyarakat, perlindungan serta tugas-tugas lainnya. Pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) merupakan salah satu pelayanan dasar administrative yang penting. Dengan Surat Izin Mengemudi (SIM) seseorang sudah memiliki hak dan kewajiban dalam mengendarai kendaraan bermotor (Kepolisian Republik Indonesia Website 2018).

Berdasarkan Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2012 tentang Surat Izin Mengemudi pada Pasal 52 ayat 2 menyebutkan bahwa yang berwenang dalam melakukan penerbitan SIM kepada masyarakat adalah Kepala Kepolisian di setiap wilayah masing-masing dan diselegasikan kepada Kepala Satuan Lalu Lintas.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Umum pada Pasal 77 ayat 1 menyebutkan bahwa 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.

Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) termasuk dalam kategori pelayanan publik di sektor Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri). Pelayanan Publik adalah bentuk jasa pelayanan baik barang maupun jasa public yang pada dasarnya menjadi tanggung jawab dan harus dilaksanakan oleh instansi pemerintahan baik pusat maupun daerah dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), hal itu adalah bentuk upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Utama, Administrasi Publik Baru Indonesia, 2012, 87).

Pelayanan publik yang baik dilihat dari segi efektivitasnya. Efektivitas adalah pemanfaatan dana, sarana, sumber daya dan prasarana tertentu secara sadar dan telah ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atau jasa dengan mutu tertentu tepat pada waktunya. Keefektifan pelayanan dalam suatu administrasi harus banyak mendengar dari pada memberitahu, melayani daripada mengendalikan, berarti mewujudkan efektivitas dalam mencapai tujuan diperlukan adanya pelayanan public, ini menunjukkan bahwa pelayanan menjadi penting dan utama didalam melayani public, public sebagai penerima pelayanan

dan pemerintah sebagai pemberi pelayanan (Siagian, Manajemen Sumber Daya Manusia, 2013, 20-21).

Pelayanan Publik oleh aparaturnya pemerintah saat ini masih dijumpai banyak kelemahan khususnya dalam pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Polresta Pekanbaru, sehingga dengan demikian belum dapat dikatakan memenuhi kualitas yang diharapkan oleh masyarakat. Hal tersebut ditandai dengan masih terdapatnya keluhan dari masyarakat yang mengeluhkan proses pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) yang masih kurang efektif.

Adapun standar proses pelayanan pembuatan berdasarkan Pasal 22 Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2012 tentang Surat Izin Mengemudi adalah sebagai berikut :

- a. Bersifat baku dan mudah dipahami oleh petugas pelayanan penerbitan SIM, berupa persyaratan, ketentuan, penerbitan, ketentuan dan prinsip pelayanan public pengajuan SIM ;
- b. Mudah dipahami oleh para peserta ujian;
- c. Adanya kejelasan mengenai waktu pelayanan yang telah ditetapkan sejak saat pengajuan untuk ujian sampai dengan penerbitan SIM ;
- d. Besaran biaya admistrasi SIM yang terperinci yang telah ditetapkan terlebih dahulu serta diinformasikan secara jelas kepada peserta ujian;
- e. Ada transparansi pada setiap tahap prosedur penerbitan SIM mulai dari pendaftaran, pengujian, sampai dengan penerbitan SIM ;
- f. Tersedia sarana dan prasarana pelayanan penerbitan SIM yang memadai ;

- g. Tersedia fasilitas tempat pelayanan dan fasilitas pendukung yang aman dan nyaman bagi peserta uji ;
- h. Kompetensi petugas pemberi pelayanan yang memadai berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang mendukung pelayanan yang prima ; dan
- i. Tersedia layanan informasi, pendaftaran dan pengaduan masyarakat dengan memanfaatkan teknologi multimedia.

Adapun prosedur pembuatan SIM menurut Perkap Kapolri No. 9 Tahun 2012 tentang Surat Izin Mengemudi adalah sebagai berikut :

1. Pendaftaran
 - a. Penerimaan persyaratan pendaftaran SIM
 - b. Pengecekan kelengkapan persyaratan
 - c. Pengambilan sidik jari, tanda tangan, dan foto peserta uji
2. Pendataan
 - a. Pemasukan data identitas lengkap peserta secara manual kedalam buku register
 - b. Pencetakan tanda bukti penerimaan formulir uji SIM peserta uji
 - c. Pembubuhan paraf pada persyaratan
3. Pengujian
 - a. Pengecekan ulang kesesuaian data peserta uji dengan persyaratan pendaftaran
 - b. Pengujian meliputi teori dan praktek
 - c. Pengawasan pelaksanaan pengujian

Pelayanan dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) menjadi salah satu tolak ukur kinerja Kepolisian yang paling kasat mata, masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan yang diterima, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efisien, efektif dan akuntabel akan mengangkat citra positif Pemerintah Kota Pekanbaru di mata masyarakatnya.

Berdasarkan hal diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dalam bentuk skripsi dengan judul “**Proses Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi(SIM) Di Kantor Polresta Pekanbaru**”.

B . Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian-uraian pada latar belakang masalah diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan pokok sebagai berikut :

1. Bagaimana proses pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi di Kantor Polresta Pekanbaru ?
2. Apa faktor penghambat dalam proses pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi di Kantor Polresta Pekanbaru ?

C . Tujuan dan Manfaat Penelitian

a. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini antara lain adalah:

1. Untuk mengetahui proses pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi di Kantor Polresta Pekanbaru.

2. Untuk mengetahui faktor penghambat dalam proses pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi di Kantor Polresta Pekanbaru.

b. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat baik secara Teoritis maupun secara Praktis sebagai berikut:

1. Secara Teoritis
 - a. Diharapkan dapat memberikan manfaat dan pengetahuan lebih mendalam dalam bidang ilmu hukum khususnya hukum Administrasi Negara khususnya bagi penulis sendiri.
 - b. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan sumbang sarana dalam ilmu hukum khususnya Administrasi Negara.
2. Secara Praktis
 - a. Diharapkan hasil penelitian ini bermanfaat menjadi bahan bacaan bagi pembaca yang ingin mengetahui permasalahan hukum khususnya hukum Administrasi Negara serta menambah wawasan tentang Administrasi Negara.
 - b. Diharapkan hasil penelitian ini bermanfaat sebagai salah satu referensi bagi para pelaksana Hukum dalam menjalankan aturan Hukum khususnya dibidang Administrasi Negara.

D. Tinjauan Pustaka

Menurut Sinambela pelayanan public adalah kegiatan yang dilakukan oleh pemerintahan sebagai pemberi pelayanan terhadap sejumlah manusia sebagai penerima pelayananyang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam

suatu kumpulan atau suatu kesatuan dan menawarkan kepuasan mekipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Sinambela, Reformasi Pelayanan Publik, 2008, 19).

Adapun menurut Harbani Pasalong mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan(Harbani, Metode Penelitian Administrasi Publik 2012, 23).

Tujuan pelayanan publik menurut Harbani Pasalong pada dasarnya adalah untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan yang prima yang tercermin dari :

1. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik (Harbani, Teori Administrasi Publik 2007, 65).

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 1, menyebutkan yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk terhadap barang, jasa dan atau pelayanan administrative yang disediakan oleh pelayanan publik.

Menurut Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah defenisi pelayanan public adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan public sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan ataupun dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan. Adapun jenis pelayanan publik menurut Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002 tentang Tata Kerja Pejabat Pengawas Lingkungan Hidup di Provinsi/Kabupaten/Kota yaitu dikelompokkan berdasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan sebagai berikut :

1. Pelayanan administratif;
2. Pelayanan barang;
3. Pelayanan jasa (Harbani, Teori Administrasi Publik 2007, 13).

Apabila dihubungkan dengan administrasi publik, defenisi dari pelayanan adalah suatu kualitas birokrat terhadap masyarakat. Kata kualitas memiliki banyak defenisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari hal yang bersifat konvensional hingga yang lebih strategis. Konvensional dari segi kualitas menggambarkan karakteristik dari suatu produk seperti :

1. Kinerja (Performance);
2. Keandalan (Reliability);
3. Mudah dalam penggunaan (Ease of Use);
4. Estetika (Esthetics), dsb (Harbani, Teori Administrasi Publik 2007, 15).

Pelayanan yang sistematis dan komprehensif berhubungan erat dengan kualitas pelayanan, konsep ini lebih dikenal dengan konsep pelayanan prima. Para pemberi pelayanan harus memahami variable-variabel pelayanan yang prima seperti yang terdapat di dalam agenda perilaku pelayanan prima di sector public.

Variable yang dimaksudkan adalah sebagai berikut :

1. Masyarakat yang dilayani oleh pemerintah;
2. Pemerintah yang bertugas melayani masyarakat;
3. Peralatan atau sarana pelayanan yang canggih;
4. Kebijaksanaan yang dijadikan landasan dalam memberikan pelayanan public;
5. Kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standard an asas pelayanan masyarakat;

6. *Resources* yang tersedia sebagai bahan untuk diracik dalam bentuk kegiatan pelayanan;
7. Perilaku pejabat yang terlibat dalam pelayanan masyarakat, apakah masing-masing telah menjalankan fungsi mereka dengan baik;
8. Manajemen kepemimpinan serta organisasi pelayanan masyarakat (Badu, Manajemen Pelayanan Publik, 2013, 54).

Perlu adanya pedoman pelayanan public bagi aparatur pemerintah, hal itu bertujuan untuk meningkatkan kualitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pedoman tersebut menjadi acuan bagi setiap instansi pemerintahan dalam menyelenggarakan pelayanan public, pedoman tersebut tertuang dalam Pasal 2 dan 3 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dibentuk untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Tujuan pelayanan public adalah :

1. Agar terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;
2. Agar terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggungjawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
3. Agar terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;

4. Agar terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik hakikatnya adalah memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat selaku penerima pelayanan yang merupakan perwujudan dari kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Berdasarkan Pasal 1 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ialah :

1. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan Perundang-Undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang- Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
3. Pelaksanaan pelayanan publik yang selanjutnya disebut pelaksana adalah pejabat, petugas, dan setiap orang yang bekerja didalam Organisasi Penyelenggaraan yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
4. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang-perseorangan, kelompok, maupun badan

hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.

5. Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Adapun Asas-asas pelayanan publik berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang No. 25 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik yaitu :

1. Kepentingan umum, para pemberi pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan atau golongan;
2. Keterbukaan dan bersifat terbuka, mudah serta dapat diakses oleh semua pihak yang sedang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
3. Partisipatif mendorong peran masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memandang aspirasi, harapan dan kebutuhan masyarakat;
4. Kepastian hukum sebagai jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan;
5. Keseimbangan hak dan kewajiban penerima dan pemberi pelayanan public harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing para pihak;

6. Kesamaan hak yang tidak diskriminatif dengan artian tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi;
7. Persamaan perlakuan dan tidak dikriminatif setiap warga Negara berhak memperoleh pelayanan yang adil dari pemberi pelayanan;
8. Keprofesionalan para pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya;
9. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan publik;
10. Akuntabilitas proses penyelenggara pelayanan yang harus dapat di pertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
11. Kecepatan, keterjangkauan dan kemudahan setia jenis pelayanan dilakukan secvra mudah, cepat dan terjangkau;
12. Ketepatan waktu penyelesaian setiap jenis pelayanan yang dilakukan secara mudah, cepat dan terjangkau.

Prinsip dari pelayanan publik yaitu :

1. Prosedur pelayanan yang sederhana dan tidak berbelit-belit, mudah dilaksanakan dan mudah dipahami;
2. Kejelasan terkait persyaratan teknis dan adminitrasi pelayanan publik; Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.

3. Kejelasan rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayarannya;
4. Adanya standar pelayanan publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan/atau penerima pelayanan.

5. Adanya pengawasan penyelenggaraan pelayanan public sperti yang diamanatkan oleh Pasal 35 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik : “pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik dilakukan oleh Pengawas Internal dan Pengawas Eksternal”.

Pelayanan publik masih menjadi permasalahan yang harus dan perlu mendapatkan perhatian serius dan penyelesaian secara komprehensif sebagai studi ilmu administra public di Indonesia. Hipotesa semacam ini secara kualitatif dapat dengan sangat mudah dibuktikan yang mana bernagai tuntutan pelayanan public sebagai tanda ketidakpuasan para penerima pelayanan sehari-hari banyak kita lihat.Harus diakui secara bersama bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai pemberi pelayanan terus mengalami pembaruan, baik dari segi paradig maupun format pelayanan seiring sejalan dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan didalam pemerintahan itu sendiri.Walaupun demikian dilihat dari dua sisi tersebut pembaruan tersebut belumlah dapat dikatakan memuaskan, bahkan masih banyak masyarakat diposisikan sebagai pihak yang

tidak berdaya serta termarginalkan dalam rangka pelayanan public (Sinambela, Reformasi Pelayanan Publik, 2008, 8).

Setiap waktu masyarakat selalu menuntut penyelenggaraan pelayanan public yang berkualitas dari pemberi pelayanan, tuntutan tersebut terkadang tidak sesuai dengan harapan karena secara praktek pelayanan publik selama ini yang terjadi yaitu berbelit-belit, mahal, lambat dan melelahkan. Hal ini terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang melayani bukan sebagai pihak yang dilayani. Pada dasarnya dibutuhkan reformasi pada pelayanan publik dengan mendudukan dan mengembalikan “pelayan” dan yang “dilayani” ke artian yang sebenarnya. Pelayanan yang seharusnya di peruntukkan kepada masyarakat terkadang terbalik justru menjadi pelayanan masyarakat terhadap Negara, dengan demikian seharusnya birokrat harus dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat selaku penerima pelayanan (Sinambela, Reformasi Pelayanan Publik, 2008, 9).

E. Konsep Operasional

Agar lebih terarah dan menghindari timbulnya penafisiran yang berbeda terhadap penelitian ini, maka penulis merasa perlu memberikan batasan-batasan pengertian yaitu sebagai berikut:

Proses adalah serangkaian langkah sistematis, atau tahapan yang jelas dan dapat dilakukan berulang kali, untuk mencapai hasil yang diinginkan (Dahlan, Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1995, 660).

Pelayanan adalah menolong untuk menyediakan segala apa saja yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani (Dahlan, Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1995, 646).

Pembuatan adalah kegiatan menciptakan atau memproses sesuatu. Kegiatan ini bertujuan untuk menciptakan sesuatu dengan beberapa cara atau langkah yang sesuai dengan benda yang akan dibuat (Kebudayaan, Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1990, 978).

Surat Izin Mengemudi (SIM) adalah suatu tanda bukti yang memiliki legitimasi kompetensi, alat control serta data forensic kepolisian bagi seseorang yang telah lulus uji pengetahuan, kemampuan dan keterampilan untuk mengemudikan ranmor di jalanan sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan berdasarkan undang-undang lalu lintas dan angkutan jalan.

Kantor Polresta Pekanbaru adalah kantor Polisi Resor Kota Pekanbaru beralamat di Jl. Jend. Ahmad Yani No. 11, Sago, Senapelan, Kota Pekanbaru.

F. Metode Penelitian

Pada hakekatnya metode penelitian merupakan suatu cara yang digunakan untuk memperoleh pengetahuan yang benar melalui langkah-langkah tertentu dengan tersistematis (Syafrialdi, Buku Panduan Penulisan Skripsi Fakultas Hukum Universitas Islam, 2013, 12). Secara umum dalam metode penelitian menguraikan hal-hal sebagai berikut:

1. Jenis dan Sifat Penelitian

Dilihat dari jenis penelitian ini adalah observasi (*observational research*) dengan cara survey yaitu penelitian yang dilakukan langsung ke lokasi

penelitian (Penelitian Lapangan), dengan mempergunakan alat pengumpul data dalam bentuk wawancara dan kuisioner. Sedangkan jika dilihat dari sifatnya, penulisan penelitian ini bersifat Deskriptif yaitu memberikan gambaran yang jelas tentang permasalahan yang menjadi pokok penelitian. Soerjono Soekanto mengemukakan bahwa penelitian deskriptif yaitu memberikan data yang seteliti mungkin tentang manusia, keadaan atau gejala-gejala lainnya, dengan tujuan mempertegas hipotesa-hipotesa, agar dapat membantu didalam memperkuat teori-teori lama, atau dalam kerangka menyusun teori-teori baru (Soekanto, Pengantar Penelitian Hukum, 1986, 10).

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di wilayah Kota Pekanbaru tepatnya pada Kantor Polresta Pekanbaru yang beralamat di Jl. Jend. Ahmad Yani No. 11, Sago, Senapelan, Kota Pekanbaru dan RSDC (Riau Safety Driving Center) Kota Pekanbaru yang merupakan bagian dari Polresta Pekanbaru.

3. Populasi dan Responden

Populasi merupakan sejumlah objek atau unit yang mempunyai ciri-ciri atau karakteristik yang sama (ND dan Achmad, Dualisme Penelitian Hukum Normatif Dan Empiris, 2010, 171). Responden adalah seseorang atau individu yang akan memberikan respon terhadap pertanyaan yang diajukan oleh peneliti. Responden ini, merupakan orang atau individu yang terikat secara langsung dengan data yang dibutuhkan (ND dan Achmad, Dualisme Penelitian Hukum Normatif Dan Empiris, 2010, 174).

Sehubungan dengan pengertian tersebut, maka yang dijadikan populasi dan responden dalam penelitian ini adalah:

- a. Petugas Pelayanan Pembuatan SIM Polresta Pekanbaru
- b. Masyarakat yang membuat SIM di Polresta Pekanbaru

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut ini:

Tabel 1.1
Populasi dan Responden

No	Kriteria Populasi	Populasi	Responden	Sampel	ket
1	Petugas Pelayanan Pembuatan SIM Polresta Pekanbaru	10	1	1	10%
2	Masyarakat yang membuat SIM di Polresta Pekanbaru	87	17	17	10 %
JUMLAH		97	18	18	-

Sumber : Data lapangan setelah diolah 2018

Memperhatikan data pada tabel diatas :

1. Penulis langsung melakukan wawancara kepada Petugas Pelayanan Pembuatan SIM Polresta Pekanbaru yang merupakan salah satu kriteria populasi dalam penelitian ini.
2. Masyarakat yang membuat SIM di Polresta Pekanbaru dalam penelitian ini diambil sehari dengan jumlah 87. Jumlah responden menjadi 17 di ambil 10 persen dari jumlah populasi 87 karena dalam penelitian ini penulis menggunakan metode purposive, yaitu metode ini digunakan apabila jumlah sampel yang mewakili dari populasi telah ditetapkan terlebih dahulu dengan kriteria atau ukuran tertentu yang lebih lanjut ditentukan oleh peneliti.

4. Data dan Sumber Data

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini dilihat dari jenisnya adalah :

- a. Data Primeryaitu data yang diperoleh penulis langsung di lapangan dari responden dengan cara wawancara dan kuesioner
- b. Data Sekunderyaitu berupa dokumen-dokumen, buku-buku literatur, Peraturan Perundang-Undangan dan pendapat para ahli yang berkaitan dengan penelitian ini.

5. Alat Pengumpul Data

- a. Wawancara
Yaitu alat pengumpul data berupa informasi yang dilakukan dengan cara penulis mengadakan tanya jawab secara langsung dengan responden yang telah penulis pilih dan tentukan, metode wawancara penulis gunakan supaya penulis dapat dengan tepat meneliti objek penelitian yang sedang ditelaah.
- b. Kuesioner
Yaitualat pengumpulan data yang dilakukan dengan cara peneliti membuat daftar pertanyaan secara tertutup atau terbuka kepada responden atau sampel.

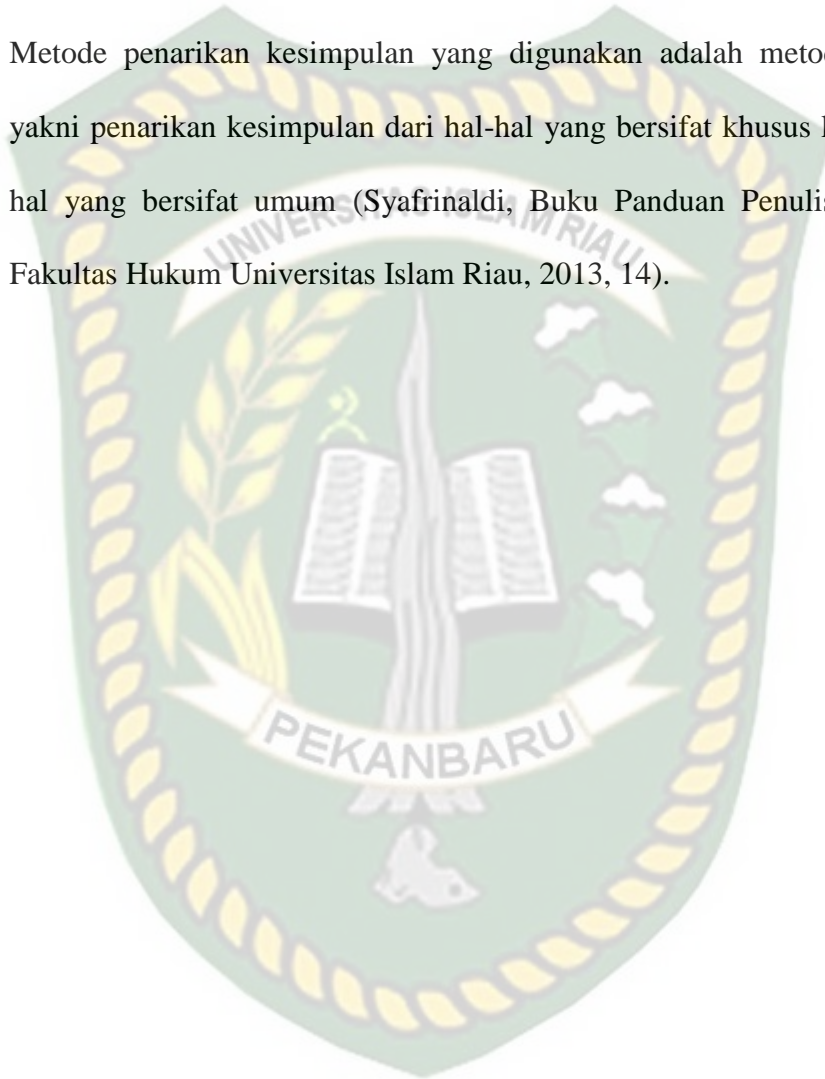
6. Analisis Data

Data yang diperoleh dari kuesioner disajikan dalam bentuk tabel, sedangkan data yang diperoleh dari wawancara disajikan dalam bentuk uraian kalimat. Data yang sudah disajikan lalu dilakukan interpretasi data.

Selanjutnya dilakukan pembahasan dengan cara merujuk kepada peraturan perundang-undangan yang berlaku dan pendapat para ahli.

7. Metode Penarikan Kesimpulan

Metode penarikan kesimpulan yang digunakan adalah metode induktif yakni penarikan kesimpulan dari hal-hal yang bersifat khusus kepada hal-hal yang bersifat umum (Syafrialdi, Buku Panduan Penulisan Skripsi Fakultas Hukum Universitas Islam Riau, 2013, 14).



BAB II

TINJAUAN UMUM

A. Tinjauan Umum Tentang Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Istilah Pelayanan berasal dari kata “layani” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrem dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.

Pelayanan pada dasarnya dapat di definisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok, atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

Di dalam Hukum Administrasi Negara, istilah “pelayanan publik” diartikan sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum maupun sebagai pelaksanaan ketentuan peraturanperundang-undangan.

Pelayanan publik memiliki aspek yang “multi-dimensi”.Pelayanan publik tidak hanya dapat didekati dari satu aspek saja, misalnya aspek hukum atau aspek politik saja.Dalam perspektif ekonomi, pelayanan publik adalah semua bentuk pengadaan barang dan jasa oleh pemerintah (sektor publik yang diperlukan oleh

warga negara sebagai konsumen) (Sirajuddin, Sukriono dan Winardi, Hukum Pelayanan Publik, 2012, 65).

Sementara dari aspek politik, dapat dikatakan bahwa pelayanan publik merupakan refleksi dari pelaksanaan negara dalam melayani warga negaranya berdasarkan kontrak sosial pembentukan negara oleh elemen- elemen warga negara.

Dari sisi sosial budaya, pelayanan publik merupakan sarana pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat demi mencapai kesejahteraan yang didalam pelaksanaannya kental akan nilai-nilai, sistem kepercayaan dan bahkan unsur religi yang merupakan refleksi dari kebudayaan dan kearifan local yang berlaku.

Sedangkan dari perspektif hukum, pelayanan publik dapat dilihat sebagai suatu kewajiban yang diberikan oleh konstitusi atau peraturan perundang-undangan kepada pemerintah untuk memenuhi hak-hak dasar warga negara atau penduduknya atas suatu pelayanan.

Menurut Undang-undang No. 25 Tahun 2009 pasal 1 Tentang Pelayanan Publik, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public (Hardiyansyah, Komunikasi Pelayanan Publik, 2015, 15).

Definisi pelayanan publik menurut Kepmen PAN nomor 25 tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah adalah segala kegiatan pelayanan yang

dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undang an. Sedangkan Kepmen PAN nomor 58 tahun 2002 Tentang Tata Kerja Pejabat Pengawas Lingkungan Hidup Di Provinsi/Kabupaten/Kota, mengelompokan jenis pelayanan tersebut di dasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu (1) pelayanan administratif, (2) pelayanan barang, (3) pelayanan jasa (Pasalong, Teori Administrasi Publik, 2007, 42).

Jenis Pelayanan Admistratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, keterangan dan lain-lain. Misalnya jenis pelayanan sertifikat tanah, pelayanan, IMB, pelayanan administrasi kependudukan (KTP, NTCR, akte kelahiran, dan akte kematian).

Jenis Pelayanan Barang adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan atau pengolahan bahan berujud fisik termasuk distribusi dan penyampainnya kepada konsumen langsung dalam suatu sistem. secara Keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang di anggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penggunanya. Jenis Pelayanan Jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya.

Ketiga peraturan yang dikeluarkan pemerintah melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara tentang pelayanan publik tersebut orientasinya adalah pelanggan atau publik (masyarakat) yang dilayani. Pelayanan publik sebagai fokus disiplin Ilmu Administrasi publik tetap menarik untuk dicermati karena pelayanan yang di berikan oleh aparatur pemerintah kepada publik masih di anggap “belum baik atau tidak memuaskan”. Hal ini dapat dilihat dari kesimpulan Agus Dwiyanto dkk, dalam *Governance and Desentralization* disingkat GDS tentang kinerja pelayanan publik yang menyebutkan “walaupun pelaksanaan otonomi daerah tidak memperburuk kualitas pelayanan publik, tetapi secara umum praktik penyelenggaraan pelayanan publik masih jauh dari prinsip-prinsip pemerintahan yang baik (Good Governance)”.

Konsep pelayanan publik yang diperkenalkan oleh *David Osborn* dan *Ted Gaebler* dalam bukunya “*Reinventing Government*”. Intinya adalah pentingnya peningkatan pelayanan publik oleh birokrasi pemerintah dengan cara memberi wewenang kepada pihak swasta lebih banyak berpartisipasi sebagai pengelola pelayanan public (Harbani, *Teori Administrasi Publik* 2007, 130).

Pelayanan publik yang menjadi fokus studi disiplin Ilmu Administrasi Publik di Indonesia, masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komprehensif. Hipotesis seperti itu secara kualitatif misalnya dapat dengan mudah dibuktikan di mana berbagai tuntutan pelayanan publik sebagai tanda ketidakpuasan mereka sehari-hari banyak kita lihat. Harus diakui, bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada rakyat terus mengalami pembaruan, baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan seiring

dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan di dalam pemerintah itu sendiri. Meskipun demikian, pembaruan dilihat dari kedua sisi tersebut belumlah memuaskan, bahkan masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang tidak berdaya dan termarginalisasikan dalam kerangka pelayanan (Sinambela, Reformasi Pelayanan Publik, 2008, 74).

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Sebagai contoh, dapat dilihat pada proses kelahiran seorang bayi. Ketika sang bayi lahir, dia akan menangis karena menghadapi situasi yang sangat berbeda ketika ia masih berada dalam kandungan. Jeritan bayi tersebut membutuhkan pelayanan dari ibunya. Ketika memperoleh pelayanan (kasih sayang) dari ibunya bayi tersebut akan merasa nyaman dan berhenti menangis, sebaliknya dia akan tersenyum bahagia. Proses kelahiran ini menunjukkan betapa pelayanan seorang ibu yang menyenangkan sangatlah dibutuhkan. Hal senada juga dikemukakan Budiman Rusli yang berpendapat bahwa selama hidupnya, manusia selalu membutuhkan pelayanan. Pelayanan menurutnya sesuai dengan *life cycle theory of leadership* (LCTL) bahwa pada awal kehidupan manusia (bayi) pelayanan secara fisik sangat tinggi, tetapi seiring dengan usia manusia pelayanan yang dibutuhkan akan semakin menurun.

Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan; berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecenderungan seperti

itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang ”melayani” bukan yang dilayani. Oleh karena itu, pada dasarnya dibutuhkan reformasi pelayanan publik dengan mengembalikan dan mendudukkan ”pelayan” dan yang ”dilayani“ ke pengertian yang sesungguhnya. Pelayanan yang seharusnya ditujukan pada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap negara, meskipun negara berdiri sesungguhnya adalah untuk kepentingan masyarakat yang mendirikan. Artinya, birokrat sesungguhnya haruslah memberikan pelayanan terbaiknya kepada masyarakat.

Secara sederhana kebijakan publik adalah segala sesuatu yang diputuskan oleh pemerintah untuk dikerjakan maupun tidak dikerjakan. Pemerintah memutuskan untuk ikut mengelola sektor pertanian, terutama menetapkan harga beras, minyak goreng, cengkeh dan tebu. Pada saat yang sama memutuskan untuk tidak mengelola sayur mayur, buah-buahan, dan kentang. Dalam perspektif kebijakan, hal-hal yang dipilih untuk dikerjakan oleh pemerintah dinilai bersifat strategis, baik dari sudut politik maupun ekonomi. Konsekuensi dari keputusan pemerintah tersebut adalah perubahan dalam permintaan dan penawaran barang dan jasa publik. Berdasarkan pemikiran ini, pelayanan publik adalah pengadaan barang dan jasa publik, baik yang dilakukan oleh pemerintah maupun non-pemerintah (Sinambela, Reformasi Pelayanan Publik, 2008, 34).

Dalam pelayanan publik, efektivitas dan efisiensi saja tidak dapat dijadikan patokan. Diperlukan ukuran lain yaitu keadilan, sebab tanpa ukuran ini ketimpangan pelayanan tidak dapat dihindari. Pentingnya ukuran ini juga memperhatikan bahwa birokrasi publik cenderung menetapkan target dan dalam

pencapaian target, mereka cenderung menghindari kelompok miskin, rentan dan terpicil. Sementara itu telah umum diketahui bahwa antara efisiensi dan efektivitas merupakan *“the big trade of”*. Ketika pemerintah memacu efisiensi, pelayanan publik untuk lapisan bawah, miskin dan terpicil yang biasanya diabaikan. Pelayanan untuk kelompok ini memerlukan biaya besar yang biasanya berupa subsidi, pengobatan gratis atau murah. Pelayanan jenis ini hanya mungkin diproduksi jika pemerintah memiliki sumber daya yang cukup besar. Namun demikian, efektivitas pelayanan juga dapat dilakukan dengan memilah-milah kelompok sasaran guna diberlakukan jenis kebijakan yang berbeda.

Osborne dan Plastrik mencirikan pemerintahan (birokrat) sebagaimana diharapkan di atas adalah pemerintahan milik masyarakat, yakni pemerintahan (birokrat) yang mengalihkan wewenang kontrol yang dimilikinya kepada masyarakat. Masyarakat diberdayakan sehingga mampu mengontrol pelayanan yang diberikan oleh birokrasi. Dengan adanya kontrol dari masyarakat pelayanan publik akan lebih baik karena mereka akan memiliki komitmen yang lebih baik, lebih peduli, dan lebih kreatif dalam memecahkan masalah. Pelayanan yang diberikan oleh birokrat ditafsirkan sebagai kewajiban bukan hak karena mereka diangkat oleh pemerintah untuk melayani masyarakat, oleh karena itu harus dibangun komitmen yang kuat untuk melayani sehingga pelayanan akan dapat menjadi lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan dapat merancang model pelayanan yang lebih kreatif, serta lebih efisien.

Pemerintahan milik masyarakat akan tercipta jika birokrat dapat mendefinisikan ulang tugas dan fungsi mereka. Patut diduga bahwa banyak

birokrat yang tidak memahami secara pasti atau setidaknya tidak mengertifilosofi pelayanan yang akan diberikannya sehingga pelayanan publik yang dimimpikan oleh masyarakat jauh dari kenyataan yang mereka alami.

Menjadi pertanyaan apakah pelayanan publik itu? Untuk menelaah pelayanan publik secara konseptual, perlu dibahas pengertian kata demi kata. Menurut Kotler dalam Sampara Lukman" pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Sampara berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antarseseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sementara dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyuguhi (orang) dengan makanan atau minuman; menyediakan keperluan orang; mengiyakan, menerima; menggunakan.

Sementara itu, istilah publik berasal dari Bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Padanan kata yang tepat digunakan adalah *praja* yang sebenarnya bermakna rakyat sehingga lahir istilah pamong praja yang berarti pemerintah yang melayani kepentingan seluruh rakyat. Inu dan kawan-kawan mendefinisikan publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa

memiliki. Oleh karena itu pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Pelayanan publik diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Selanjutnya menurut Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003, publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan, dan lain-lain (Sinambela, Reformasi Pelayanan Publik, 2008, 5).

Secara teoretis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

1. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Jika dihubungkan dengan administrasi publik, pelayanan adalah kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat. Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti :

1. Kinerja (performance);
2. Keandalan (reliability);
3. Mudah dalam penggunaan (ease of use);
4. Estetika (esthetics), dan sebagainya.

Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif yang lebih dikenal dengan konsep pelayanan prima. Aparat pelayanan hendaknya memahami variabel-variabel pelayanan prima seperti yang terdapat dalam agenda perilaku pelayanan prima sektor publik. Variabel yang dimaksud adalah :

1. Pemerintahan yang bertugas melayani;
2. Masyarakat yang dilayani pemerintah;
3. Kebijakan yang dijadikan landasan pelayanan publik;
4. Peralatan atau sarana pelayanan yang canggih;
5. *Resources* yang tersedia untuk diracik dalam bentuk kegiatan pelayanan;
6. Kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standar dan asas pelayanan masyarakat;
7. Manajemen dan kepemimpinan serta organisasi pelayanan masyarakat;
8. Perilaku pejabat yang terlibat dalam pelayanan masyarakat, apakah masing-masing telah menjalankan fungsi mereka.

Variabel pelayanan prima di sektor publik seperti di atas dapat diimplementasikan apabila aparat pelayanan berhasil menjadikan kepuasan

pelanggan sebagai tujuan utamanya. Agar kepuasan pelanggan yang menjadi tujuan utama terpenuhi, aparatur pelayan dituntut untuk mengetahui dengan pasti siapa pelanggannya. Selain peningkatan kualitas pelayanan melalui pelayanan prima, pelayanan yang berkualitas juga dapat dilakukan dengan konsep "layanan sepenuh hati". Layanan sepenuh hati yang digagas oleh Patricia Patton dimaksudkan layanan yang berasal dari diri sendiri yang mencerminkan emosi, watak, keyakinan, nilai, sudut pandang, dan perasaan. Oleh karena itu, aparatur pelayanan dituntut untuk memberikan layanan kepada pelanggan dengan sepenuh hati. Layanan seperti ini tercermin dari kesungguhan aparatur untuk melayani. Kesungguhan yang dimaksudkan, aparatur pelayanan menjadikan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utamanya.

Aparatur pelayanan tidak mempunyai alasan sedikit pun untuk tidak berorientasi pada kepuasan pelanggan secara total. Bahkan kepuasan pelangganlah yang dapat dijadikan barometer dalam mengukur keberhasilan dalam pelayanan. Untuk mencapai hal ini, aparatur pelayanan tidak boleh menghindar dari prinsip pelayanan dilakukan sepenuh hati.

Paradigma pelayanan publik di Indonesia haruslah diubah. Berbagai fenomena pelayanan publik harus diperbaiki, sehingga pelayanan publik dapat dioptimalkan.

Layanan sepenuh hati, juga bisa membantu kita menyisihkan waktu untuk memahami orang lain dan peduli terhadap perasaan mereka. Nilai yang sebenarnya dalam layanan sepenuh hati menurut Patton terletak pada kesungguhan empat sikap "P" yaitu : (Sinambela, Reformasi Pelayanan Publik,

2008, 9).

1. *Passionate* (gairah). Ini menghasilkan semangat yang besar terhadap pekerjaan, diri sendiri, dan orang lain. Antusiasme dan perhatian yang dibawakan pada layanan sepenuh hati akan membedakan bagaimana memandang diri sendiri dan pekerjaan dari tingkah laku dan cara memberi layanan kepada para konsumen. Mereka mengetahui apakah kita menghargai mereka atau tidak. Gairah berarti menghadirkan kehidupan dan vitalitas dalam pekerjaan.
2. *Progressive* (progresif). Penciptaan cara baru dan menarik untuk meningkatkan layanan dan gaya pribadi. Pekerjaan apa pun yang kita tekuni, jika memiliki gairah dan pola pikir yang progresif, akan menjadikan pekerjaan lebih menarik. Bersikap kreatif itu dimulai dari berpikir, bukannya membatasi diri sendiri terhadap cara memberi layanan.
3. *Proactive* (proaktif). Supaya aktif harus melibatkan pekerjaan kita. Banyak orang yang hanya berdiam diri dan menanti disuruh melakukan sesuatu bila diperlukan. Untuk mencapai kualitas layanan yang lebih bagus diperlukan inisiatif yang tepat. Nilai tambah layanan sepenuh hati merupakan alasan yang mendasari mengapa melakukan sesuatu bagi oranglain.
4. *Positive* (positif). Senyum merupakan bahasa isyarat universal yang dipahami semua orang dimuka bumi ini. Berlaku positif itu sangat menarik. Sikap ini dapat mengubah suasana dan kegairahan pada

hampir semua interaksi konsumen. Berlaku positif berarti seyogianya berlaku hangat dalam menyambut para konsumen dan tidak ada pertanyaan atau permintaan yang tidak pada tempatnya. Apabila mau melupakan perasaan dan pikiran menjadi orang yang lebih positif dan senantiasa mendapat penjelasan, Anda dapat melihat dunia dan orang-orang yang ada di dalamnya dengan perspektif yang berbeda. Ini modal yang sangat berguna dalam membangun hubungan antar pribadi.

Patricia Patton lebih jauh mengemukakan bahwa dalam melakukan pelayanan sepenuh hati terdapat tiga paradigma pengikat yang seyogianya dipahami oleh aparatur pelayanan. Paradigma tersebut adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana memandang dirisendiri.

Harga diri tidak diukur dari apa yang dimiliki dan apa pekerjaan seseorang. Misalnya seorang yang pekerjaannya membungkus makanan, ia tidak merasa rendah karena pekerjaannya itu. Ini karena ia memiliki rasa percaya diri terhadap dirinya sendiri, dan ia juga memiliki kemampuan dalam berhubungan dengan orang lain. Jika menganggap diri kita tidak berharga dan mendasarkan citra diri pada seberapa besar materi yang dimiliki, bukannya berpikir siapa kita sebenarnya maka sikap ini akan memunculkan perasaan negatif pada diri sendiri.

2. Bagaimana memandang oranglain.

Pekerja pembungkus makanan menghargai orang lain, para konsumen

dan barang yang dibelinya. Hal ini dapat dilihat dari caranya mengepak makanan dan sikap dalam memperlakukan para konsumennya. Ia tidak hanya ramah dan profesional, namun juga mampu menjalin hubungan emosional dengan setiap konsumen. Ia menggunakan makanan sebagai alat untuk belajar lebih banyak tentang kehidupan mereka dan bahkan kadang-kadang ia bertindak sebagai penasihat yang banyak gagasan tentang resep dan gizi. Dari jenis makanan yang mereka pilih, ia semakin mengetahui lebih banyak tentang diri mereka dan bisa menyesuaikan komentarnya dengan minat dan kepribadian para konsumen.

3. Bagaimana memandang pekerjaan.

Pekerja pembungkus makanan menjadikan pekerjaannya penting dan khusus. Ia menambah nilai pekerjaannya dengan cara mengemas barang belanjaan konsumen dengan efisien dan penuh perhatian. Ia bangga terhadap dirinya sendiri karena selama ini belum pernah barang yang dibungkusnya pecah atau rusak. Ia menambahkan sentuhan perasaan dalam pekerjaannya dengan cara memberi perhatian kepada konsumen dan cara khusus dalam bergaul dengan mereka sebagai seorang individu. Ia tidak ragu-ragu lagi menganggap pekerjaan itu sebagai bagian dari dirinya sendiri, dan telah menemukan cara-cara untuk menambah makna terhadap pekerjaannya. Ia mendapat kesenangan dari tugas yang sebenarnya biasa saja.

2. Efektivitas Pelayanan

Efektivitas berasal dari kata efektif yang berarti terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki dalam sesuatu perbuatan. Efektif dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia berarti dapat membawa hasil, berhasil guna.

Efektivitas adalah suatu keadaan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya sesuatu efek atau akibat yang dikehendaki. Kalau seseorang melakukan suatu perbuatan dengan maksud tertentu yang memang dikehendaki, maka orang itu dikatakan efektif kalau menimbulkan akibat sebagaimana yang dikehendakinya.

Dalam kenyataannya, sulit sekali memperinci apa yang dimaksud dengan konsep efektivitas dalam suatu organisasi. Pengertian efektivitas dalam suatu organisasi mempunyai arti yang berbeda-beda bagi setiap orang, bergantung pada kerangka acuan yang dipakainya. Bagi sejumlah sarjana ilmu sosial, efektivitas seringkali ditinjau dari sudut kualitas kehidupan pekerja.

Efektivitas kerja organisasi sangat tergantung dari efektivitas kerja dari orang-orang yang bekerja di dalamnya. Sangat sulit untuk mengukur efektivitas kerja karena penilaiannya sangat subjektif dan sangat tergantung pada orang yang menerima pelayanan tersebut. Kesukarannya terletak pada penarikan generalisasi yang akhirnya berlaku umum dan dapat diterima oleh setiap orang. Artinya, meskipun sifatnya individual, ada beberapa kriteria yang dapat digunakan untuk mengukur efektivitas kerja dari organisasi yang memberikan pelayanan, antara lain :

1. Faktor waktu

Faktor waktu di sini maksudnya adalah ketepatan waktu dan kecepatan waktu dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan. Hanya saja penggunaan ukuran tentang tepat tidaknya atau cepat tidaknya pelayanan yang diberikan berbeda dari satu orang ke orang lain. Terlepas dari penilaian subjektif yang demikian, yang jelas ialah faktor waktu dapat dijadikan sebagai salah satu ukuran efektivitas kerja.

2. Faktor kecermatan

Faktor kecermatan dapat dijadikan ukuran untuk menilai tingkat efektivitas kerja organisasi yang memberikan pelayanan. Faktor kecermatan disini adalah faktor ketelitian dari pemberi pelayanan kepada pelanggan. Pelanggan akan cenderung memberikan nilai yang tidak terlalu tinggi kepada pemberi pelayan, apabila terjadi banyak kesalahan dalam proses pelayanan, meskipun diberikan dalam waktu yang singkat.

3. Faktor gaya pemberian pelayanan

Gaya pemberian pelayanan merupakan salah satu ukuran lain yang dapat dan biasanya digunakan dalam mengukur efektivitas kerja. Yang dimaksud dengan gaya disini adalah cara dan kebiasaan pemberi pelayanan dalam memberikan jasa kepada pelanggan. Bisa saja si pelanggan merasa tidak sesuai dengan gaya pelangganyang diberikan oleh pemberi pelayanan. Jika berbicara tentang sesuatu hal yang menyangkut kesesuaian, sesungguhnya apa yang dibicarakan termasuk

hal yang tidak terlepas kaitannya dengan nilai-nilai sosial yang dianut oleh orang yang bersangkutan.

Untuk meningkatkan kualitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh aparatur pemerintah perlu adanya pedoman pelayanan publik yang merupakan acuan bagi setiap instansi pemerintahan dalam menyelenggarakan pelayanan publik, yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yaitu :

- a. Undang-Undang tentang pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Pasal 2 dan 3 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan Tujuan Undang-Undang Tentang Pelayanan Publik adalah :
 - 1) Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
 - 2) Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik.
 - 3) Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
 - 4) Terwujudnya perlindungan dan kepastian hokum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

3. Hakikat Pelayanan Publik

Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Untuk lebih memahami tentang hakikat pelayanan publik, terdapat beberapa pengertian-pengertian, ialah:

1. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan Perundang-Undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang- Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
3. Pelaksanaan pelayanan publik yang selanjutnya disebut pelaksana adalah pejabat, petugas, dan setiap orang yang bekerja didalam Organisasi Penyelenggaraan yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
4. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga nrgara maupun penduduk sebagai orang-perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
5. Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut

Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Menurut UU No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pada Pasal 4 mengemukakan 12 Asas-Asas Pelayanan Publik, yaitu :

1. Keterbukaan, bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Kepentingan Umum, pemberi pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.
3. Kepastian Hukum, jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.
4. Partisipatif, mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan Hak, tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban, pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.
7. Keprofesionalan, pelaksanaan pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.

8. Persamaan Perlakuan/Tidak Diskriminatif, setiap warga Negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.
9. Akuntabilitas, proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan peundang-undangan.
10. Fasilitas dan Perlakuan Khusus Bagi Kelompok Rentan, kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
11. Ketepatan Waktu, penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.
12. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan, setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah dan terjangkau.

Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik yaitu :

1. Kesederhanaan Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan, menyangkut: Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik;

Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.

3. Rincian biaya pelayanan Publik dan tata cara pembayaran.
4. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standard

pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standard pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan/atau penerima pelayanan.

5. Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pasal 35 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik : “Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik dilakukan oleh Pengawas Internal dan Pengawas Eksternal”.

Perlu adanya pedoman pelayanan publik bagi aparatur pemerintah, hal itu bertujuan untuk meningkatkan kualitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pedoman tersebut menjadi acuan bagi setiap instansi pemerintahan dalam menyelenggarakan pelayanan publik, pedoman tersebut tertuang dalam Pasal 2 dan 3 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dibentuk untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan public. Tujuan pelayanan public adalah :

1. Agar terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan public yang layak sesuai dengan asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;
2. Agar terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggungjawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan public;

3. Agar terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public;
4. Agar terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan public sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan public hakikatnya adalah memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat selaku penerima pelayanan yang merupakan perwujudan dari kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Berdasarkan Pasal 1 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ialah:

1. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan Perundang-Undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang- Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
3. Pelaksanaan pelayanan publik yang selanjutnya disebut pelaksana adalah pejabat, petugas, dan setiap orang yang bekerja didalam Organisasi Penyelenggaraan yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

4. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang-perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
5. Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Pelayanan public masih menjadi permasalahan yang harus dan perlu mendapatkan perhatian serius dan penyelesaian secara komprehensif sebagai studi ilmu administra public di Indonesia. Hipotesa semacam ini secara kualitatif dapat dengan sangat mudah dibuktikan yang mana bernagai tuntutan pelayanan public sebagai tanda ketidakpuasan para penerima pelayanan sehari-hari banyak kita lihat. Harus diakui secara bersama bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai pemberi pelayanan terus mengalami pembaruan, baik dari segi paradigm maupun format pelayanan seiring sejalan dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan didalam pemerintahan itu sendiri. Walaupun demikian dilihat dari dua sisi tersebut pembaruan tersebut belumlah dapat dikatakan memuaskan, bahkan masih banyak masyarakat diposisikan sebagai pihak yang tidak berdaya serta termarginalkan dalam rangka pelayanan public (Sinambela, Reformasi Pelayanan Publik, 2008, 8).

Setiap waktu masyarakat selalu menuntut penyelenggaraan pelayanan public yang berkualitas dari pemberi pelayanan, tuntutan tersebut terkadang tidak sesuai dengan harapan karena secara praktek pelayanan public selama ini yang terjadi yaitu berbelit-belit, mahal, lambat dan melelahkan. Hal ini terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang melayani bukan sebagai pihak yang dilayani. Pada dasarnya dibutuhkan reformasi pada pelayanan public dengan mendudukan dan mengembalikan “pelayan” dan yang “dilayani” ke artian yang sebenarnya. Pelayanan yang seharusnya di peruntukkan kepada masyarakat terkadang terbalik justru menjadi pelayanan masyarakat terhadap Negara, dengan demikian seharusnya birokrat harus dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat selaku penerima pelayanan (Sinambela, Reformasi Pelayanan Publik, 2008, 9).

B. Tinjauan Umum Tentang Surat Izin Mengemudi (SIM)

1. Pengertian SIM

Setiap orang pasti telah mendengar yang nama SIM. Surat berukuran panjang 8,5 cm dan lebar 5 cm ini wajib dibawa oleh setiap orang yang mengendarai kendaraan sesuai dengan jenis dan golongan yang berbeda-beda. Dengan ukuran yang sama seperti kartu ATM dan KTP. SIM adalah bukti registrasi dan identifikasi yang diberikan oleh polri kepada seseorang yang telah memenuhi persyaratan administratif tertentu, sehat jasmani dan rohani, memahami peraturan lalu lintas, dan terampil mengemudikan kendaraan bermotor. Kewenangan memberikan surat izin kendaraan bermotor di Indonesia secara sah

hanya dimiliki Kepolisian Republik Indonesia (Polri) (Bahar, Panduan Praktis Ujian SIM, Mengurus STNK, dan BPKB, 2009, 15).

SIM ditulis dalam dua bahasa yakni Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris. Maka seharusnya SIM itu harus memuat data-data sebagai berikut:

- a. Nama pemilik
- b. Tempat/tanggal lahir pemilik
- c. Alamat pemilik
- d. Pekerjaan pemilik
- e. Tinggi badan pemilik
- f. Tempat dan tanggal diterbitkan
- g. Nama dan cap instansi yang menerbitkan
- h. Nama dan tanda tangan pejabat yang menerbitkan
- i. Golongan dan nomor SIM
- j. Jenis SIM
- k. Tanggal akhir masa berlaku
- l. Tanda tangan dan sidik jari pemilik
- m. Pas foto dari pemilik (Bahar, Panduan Praktis Ujian SIM, Mengurus STNK, dan BPKB, 2009, 16).

2. Fungsi SIM

Pada dasarnya surat izin seperti SIM ini dikeluarkan demi ketertiban kendaraan atau tertib lalu lintas. Setidaknya ada beberapa fungsi diterbitkannya SIM, yaitu:

- a. Sebagai sarana identifikasi/jati diri seorang pengendara

- b. Sebagai alat bukti telah menempuh ujian keterampilan teori dan mengemudi
- c. Sebagai sarana upaya paksa, dalam hal bila terjadi pelanggaran lalu lintas
- d. Sebagai sarana pelayanan masyarakat (Bahar, Panduan Praktis Ujian SIM, Mengurus STNK, dan BPKB, 2009, 18).

3. Jenis-Jenis SIM

Penggolongan SIM dirinci berdasarkan kualifikasi jenis kendaraan yang akan digunakan. Ada 5 golongan SIM yang dikeluarkan oleh Polri, yaitu:

a. Golongan SIM A

SIM A yaitu SIM untuk mengemudikan mobil penumpang, mobil bus dan mobil barang yang mempunyai jumlah berat yang diperbolehkan tidak lebih dari 3.500 kg

b. Golongan SIM BI

SIM B I yaitu SIM untuk mengemudikan mobil bus dan mobil barang yang mempunyai jumlah berat yang diperbolehkan lebih dari 3.500 kg

c. Golongan SIM BII

SIM B II yaitu SIM untuk mengemudikan Kendaraan alat berat, Kendaraan penarik, atau Kendaraan Bermotor dengan menarik kereta tempelan ataugandengan perseorangan dengan berat yang diperbolehkan untuk kereta tempelan atau gandengan lebih dari 1.000 kg

d. Golongan SIMC

SIM C yaitu SIM untuk mengemudikan sepeda motor yang dirancang mampu mencapai kecepatan lebih dari 40 kilometer per jam

e. Golongan DIMD

SIM D yaitu SIM untuk mengemudikan kendaraan khusus bagi penyandang cacat (Bahar, Panduan Praktis Ujian SIM, Mengurus STNK, dan BPKB, 2009, 19).

4. Syarat-syarat permohonan SIM

Persyaratan permohonan sim terbagi menjadi duayaitu:

a. Persyaratan Permohonan SIM perseorangan

Persyaratan pemohon SIM perseorangan berdasarkan Pasal 81 ayat (2), (3), (4), dan (5) UU No. 22 Tahun 2009 yaitu:

1) Usia

- 17 tahun untuk SIM A, C, dan D
- 20 tahun untuk SIM B1
- 21 tahun untuk SIM B2.

2) Administratif

- Memiliki Kartu Tanda Penduduk
- Mengisi formulir permohonan
- Rumusan sidik jari.

3) Kesehatan

- Sehat jasmani dengan surat keterangan dari dokter
- Sehat rohani dengan surat lulus tes psikologis.

- 4) Lulus ujian
 - Ujian teori
 - Ujian praktek dan/atau
 - Ujian keterampilan melalui simulator.

Syarat tambahan berdasarkan Pasal 81 ayat (6) UU No. 22 Tahun 2009 bagi setiap Pengemudi Kendaraan Bermotor yang akan mengajukan permohonan yaitu:

- 1) Surat Izin Mengemudi B1 harus memiliki SIM A sekurang-kurangnya 12 (dua belas) bulan dan
 - 2) Surat Izin Mengemudi B2 harus memiliki SIM B1 sekurang-kurangnya 12 (dua belas) bulan.
- b. Persyaratan Permohonan SIM umum

Golongan SIM Umum berdasarkan Pasal 82 UU No. 22 Tahun 2009 yaitu:

- 1) SIM A Umum, untuk mengemudikan kendaraan bermotor umum dan barang dengan jumlah berat yang diperbolehkan tidak melebihi 3.500 kg
- 2) SIM B1 Umum, untuk mengemudikan mobil penumpang dan barang umum dengan jumlah berat yang diperbolehkan lebih dari 3.500kg
- 3) SIM B2 Umum, untuk mengemudikan Kendaraan penarik atau Kendaraan Bermotor dengan menarik kereta tempelan atau gandengan dengan berat yang diperbolehkan untuk kereta

tempelan atau gandengan lebih dari 1.000 kg.

Persyaratan permohonan SIM umum berdasarkan Pasal 83 ayat (1), (2), dan (3) UU No. 22 Tahun 2009:

- 1) Persyaratan Usia
 - SIM A Umum 20 tahun
 - SIM B1 Umum 22 tahun
 - SIM B2 Umum 23 tahun.
- 2) Persyaratan Khusus
 - Lulus ujian teori
 - Lulus ujian praktik.

Syarat tambahan berdasarkan Pasal 83 ayat (4) UU No. 22 Tahun 2009:

- 1) Permohonan SIM A Umum harus memiliki SIM A sekurang-kurangnya 12 bulan
- 2) Permohonan SIM B1 Umum harus memiliki SIM B1 atau SIM A Umum sekurang-kurangnya 12 bulan
- 3) Permohonan SIM B2 Umum harus memiliki SIM B2 atau SIM B1 Umum sekurang-kurangnya 12 bulan.

Adapun standar proses pelayanan pembuatan berdasarkan Pasal 22 Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2012 tentang Surat Izin Mengemudi adalah sebagai berikut :

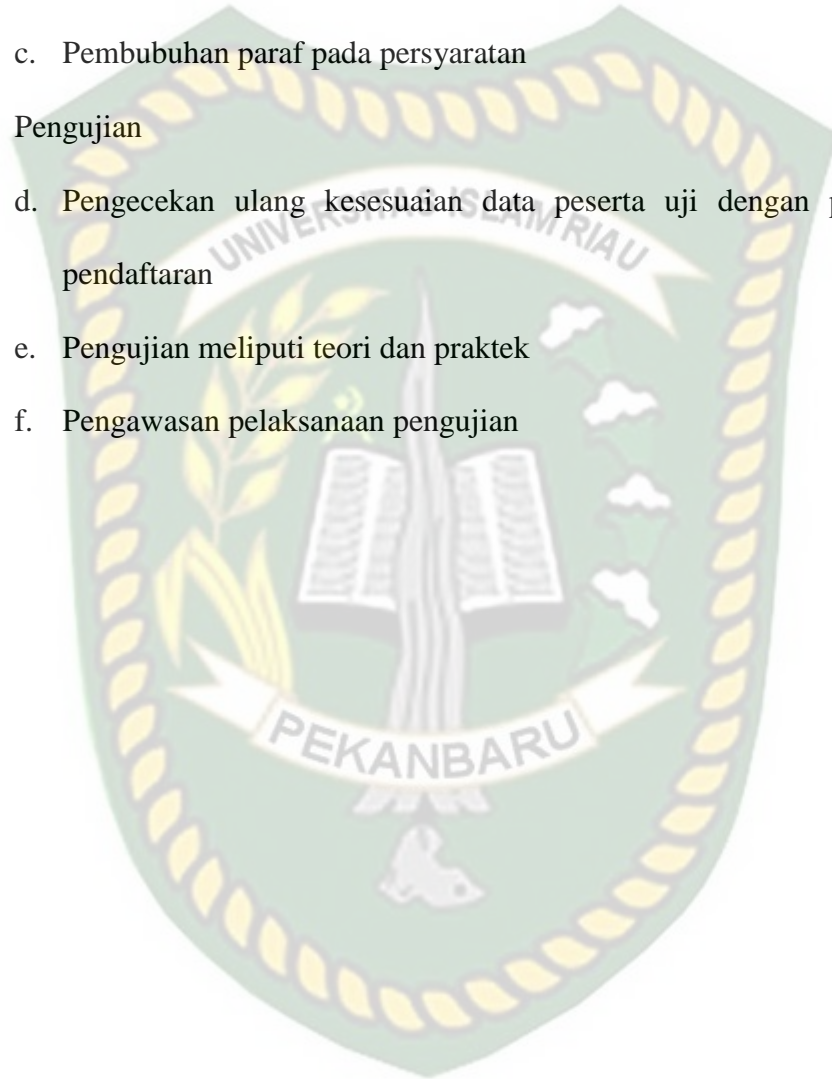
- a. Bersifat baku dan mudah dipahami oleh petugas pelayanan penerbitan SIM, berupa persyaratan, ketentuan, penerbitan, ketentuan dan prinsip pelayanan public pengajuan SIM ;

- b. Mudah dipahami oleh para peserta ujian;
- c. Adanya kejelasan mengenai waktu pelayanan yang telah ditetapkan sejak saat pengajuan untuk ujian sampai dengan penerbitan SIM ;
- d. Besaran biaya admistrasi SIM yang terperinci yang telah ditetapkan terlebih dahulu serta diinformasikan secara jelas kepada peserta ujian;
- e. Ada transparansi pada setiap tahap prosedur penerbitan SIM mulai dari pendaftaran, pengujian, sampai dengan penerbitan SIM ;
- f. Tersedia sarana dan prasarana pelayanan penerbitan SIM yang memadai ;
- g. Tersedia fasilitas tempat pelayanan dan fasilitas pendukung yang aman dan nyaman bagi peserta uji ;
- h. Kompetensi petugas pemberi pelayanan yang memadai berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang mendukung pelayanan yang prima ; dan
- i. Tersedia layanan informasi, pendaftaran dan pengaduan masyarakat dengan memanfaatkan terknolgi multimedia.

Adapun prosedur pembuatan SIM menurut Perkap Kapolri No. 9 Tahun 2012 tentang Surat Izin Mengemudi adalah sebagai berikut :

1. Pendaftaran
 - a. Penerimaan persyaratan pendaftaran SIM
 - b. Pengecekan kelengkapan persyaratan
 - c. Pengambilan sidik jari, tanda tangan, dan photo peserta uji
2. Pendataan

- a. Pemasukan data identitas lengkap peserta secara manual kedalam buku register
 - b. Pencetakan tanda bukti penerimaan formulir uji SIM peserta uji
 - c. Pembubuhan paraf pada persyaratan
3. Pengujian
- d. Pengecekan ulang kesesuaian data peserta uji dengan persyaratan pendaftaran
 - e. Pengujian meliputi teori dan praktek
 - f. Pengawasan pelaksanaan pengujian



BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. **Proses Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi Di Kantor Polresta Pekanbaru**

Pelayanan dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) menjadi salah satu tolak ukur kinerja Kepolisian yang paling kasat mata, masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan yang diterima, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan public secara professional, efisien, efektif dan akuntabel akan mengangkat citra positif Pemerintah Kota Pekanbaru di mata masyarakatnya (Badu, Manajemen Pelayanan Publik, 2013, 42).

Penulis melakukan penelitian di Polresta Pekanbaru tentang proses pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) tepatnya di Riau Safety Driving Centre (RSDC) yang beralamat di Meranti Pandak, Rumbai Pesisir, Kota Pekanbaru. Riau Safety Driving Centre (RSDC) didirikan pada tahun 2011 dan diresmikan oleh Kapolri saat itu Jendral (Pol) Timur Pradopo. Dalam perkembangannya RSDC diakui oleh pihak Korlantas Mabes Polri sebagai salah satu pusat percontohan sekolah keselamatan lalu lintas di Indonesia. Riau Safety Driving Centre (RSDC) merupakan anak perusahaan Indonesia Safety Driving Centre (ISDC).

Adapun hasil penelitian yang penulis lakukan akan diuraikan dibawah ini, adapun jawaban responden tentang tanggapan atas prosedur pembuatan SIM di Polresta Pekanbaru yaitu sebagai berikut :

Tabel III. 1
Jawaban Responden Tentang Tanggapan Atas Prosedur Pembuatan SIM di Polresta Pekanbaru

No	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
1	Prosesnya mudah	5	29 %
2	Prosesnya rumit	12	71%
	Jumlah	17	100%

Sumber : Data Olahan Penulis 2019

Pada tabel diatas diketahui bahwa sebagian besar responden menjawab prosedur pembuatan SIM di Polresta Pekanbaru prosesnya rumit, hal ini dapat dibuktikan dari jawaban responden bahwa sebanyak 12 responden atau 71 % menjawab prosesnya rumit, sebanyak 5 responden atau 29% menjawab prosesnya mudah.

Adapun prosedur pembuatan SIM di Polresta Pekanbaru yaitu (Yusaputra, Petugas Pelayanan Pembuatan SIM, 2019):

1. Mempersiapkan fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP).

Peserta pembuatan SIM mempersiapkan Photo Copy KTP menjadi beberapa lembar untuk dijadikan dokumen.

Persyaratan usia untuk pembuatan SIM yaitu :

- a. Berusia 17 (tujuh belas) tahun untuk SIM A, SIM C, dan SIM D.
- b. Berusia 20 (dua puluh) tahun untuk SIM B I.
- c. Berusia 21 (dua puluh satu) tahun untuk SIM B II.
- d. Berusia 20 (dua puluh) tahun untuk SIM A Umum.
- e. Berusia 22 (dua puluh dua) tahun untuk SIM B I Umum.
- f. Berusia 23 (dua puluh tiga) tahun untuk SIM B II Umum.

2. Membuat Surat Keterangan Sehat Jasmani dan Rohani

Peserta pembuatan SIM membuat Surat keterangan sehat jasmani dan rohani ini dikeluarkan oleh dokter dan dapat dibuat di klinik kepolisian atau di pusat pelayanan kesehatan lainnya.

Kesehatan jasmani yang dimaksud meliputi :

a. Penglihatan

Kesehatan penglihatan diukur dari kemampuan kedua mata berfungsi dengan baik, yang pengujiannya dilakukan dengan cara sebelah mata melihat dengan jelas secara bergantian melalui alat bantu snellen chart dengan jarak lebih kurang 6 (enam) meter, tidak buta warna parsial dan total, serta luas lapangan pandangan mata normal dengan sudut lapangan pandangan 120 (seratus dua puluh) sampai dengan 180 (seratus delapan puluh) derajat.

b. Pendengaran

Kesehatan pendengaran diukur dari kemampuan mendengar dengan jelas bisikan dengan satu telinga tertutup untuk setiap telinga dengan jarak 20 cm (dua puluh senti meter) dari daun telinga, dan kedua membran telinga harus utuh.

c. Fisik atau Perawakan

Kesehatan fisik atau perawakan diukur dari tekanan darah harus dalam keadaan normal dan tidak ditemukan keganjilan fisik.

Kesehatan rohani yang dimaksud meliputi :

a. Kemampuan Konsentrasi.

Kemampuan konsentrasi diukur dari kemampuan memusatkan perhatian atau memfokuskan diri pada saat mengemudikan Ranmor di jalan.

b. Kecermatan.

Kecermatan diukur dari kemampuan untuk melihat situasi dan keadaan secara cermat sehingga tidak terjadi kesalahan dalam mempersepsikan kondisi yang ada.

c. Pengendalian diri.

Pengendalian diri diukur dari kemampuan mengendalikan sikapnya dalam mengemudikan Ranmor.

d. Kemampuan penyesuaian diri.

Kemampuan penyesuaian diri dikur dari kemampuan individu mengendalikan dorongan dari dalam diri sendiri sehingga bisa berhubungan secara harmonis dengan lingkungan dan beradaptasi dengan baik dengan situasi dan kondisi apapun yang terjadi di jalan saat mengemudi.

e. Stabilitas emosi.

Stabilitas emosi diukur dari keadaan perasaan seseorang dalam menghadapi rangsangan dari luar dirinya dan kemampuan mengontrol emosinya pada saat menghadapi situasi yang tidak nyaman selama mengemudi.

f. Ketahanan kerja.

Ketahanan kerja diukur dari kemampuan individu untuk bekerja secara teratur dalam situasi yang menekan.

3. Mengisi Formulir

Peserta pembuatan SIM mengisi formulir permohonan dengan lengkap dan benar untuk kemudian diserahkan ke petugas di loket yang telah disediakan.

4. Pengecekan kelengkapan

Setelah formulir diserahkan petugas melakukan pengecekan kelengkapan berkas peserta pembuatan SIM, dalam hal persyaratan pendaftaran yang diajukan tidak lengkap, petugas memberitahukan kepada peserta untuk melengkapi kekurangan persyaratan, dan bagi yang telah lengkap petugas memberitahukan untuk proses identifikasi.

5. Identifikasi

Setelah nama dipanggil masuk keruangan identifikasi untuk dilakukan sidik jari, photo dan penandatanganan SIM.

6. Mengikuti ujian

Setelah nama Anda dipanggil, Anda akan diminta mengikuti ujian yang terdiri atas dua tahap, yaitu:

- Ujian Teori dan Simulator

Jika lulus, dilanjutkan dengan ujian praktik. Sementara jika tidak lulus, Anda akan diberi kesempatan untuk mengulang ujian teori ini setelah tenggang 7 hari, 14 hari, dan 30 hari. Jika Anda mengulang kemudian

kembali tidak lulus, tidak mengulang, tidak datang kembali, atau tidak ada keterangan, uang pembayaran biaya SIM akan dikembalikan.

Materi ujian teori meliputi :

- a. Pengetahuan peraturan perundang-undangan dibidang lalu lintas dan angkutan jalan.
- b. Keterampilan pengemudi.
- c. Etika berlalu lintas.

Pelaksanaan ujian teori dilakukan dengan urutan sebagai berikut :

- a. Sebelum ujian teori dimulai, petugas menyiapkan ruangan teori sesuai dengan kebutuhan ;
- b. Peserta uji memasuki ruangan uji dan menempati tempat duduk sesuai dengan nomor peserta ;
- c. Petugas membagikan soal ujian teori sesuai dengan golongan SIM peserta uji yang telah ditetapkan ;
- d. Setelah ujian berlangsung 5 (lima) menit, petugas pengawas mengedarkan daftar buku peserta ujian sebagai daftar presensi untuk dicocokkan dengan identitas peserta uji ;
- e. Petugas pengawas memberitahukan kepada para peserta uji, pada saat waktu ujian tinggal tersisa 5 (lima) menit ;
- f. Petugas penguji mengolah hasil ujian teori melalui sistem ujian teori yang terkoneksi secara daring mulai dari pendaftaran, ujian teori, ujian praktik, sampai dengan penerbitan SIM.

Materi ujian simulator meliputi :

- a. Reaksi ;
- b. Pertimbangan perkiraan ;
- c. Antisipasi ;
- d. Sikap mengemudi ;
- e. Konsentrasi ;
- Ujian Praktik

Jika lulus, maka SIM akan diproduksi atau dicetak. Jika tidak lulus, Anda akan diberi kesempatan untuk mengulang ujian praktik setelah tenggang waktu 7 hari, 14 hari, dan 30 hari. Sama seperti untuk ujian tertulis, jika Anda mengulang ujian praktik kemudian tidak lulus, tidak mengulang, tidak datang kembali, atau tidak ada keterangan, uang yang telah dibayarkan akan dikembalikan.

Ujian praktik tersiri dari Ujian Praktik I dan II, Ujian Parktik I meliputi :

- a. Uji menjalankan ranmor maju dan mundur pada jalur sempit ;
- b. Uji slolam (zig zag) maju dan mundur ;
- c. Uji parkir paralel dan parkir seri ;
- d. Uji mengemudi ranmor berhenti ditanjakan dan turunan.

Ujian Praktik II meliputi :

- a. Mengemudikan ranmor dengan cara sempurna dijalan yang ramai, cara berbelok kekanan dan kekiri serta cara melewati persimpangan atau mix traffic ;
- b. Tetap mengemudikan ranmor dibelakang kendaraan yang sedang

- berjalan lambat ;
- c. Mendahului kendaraan lain dengan cara yang benar ;
 - d. Berhenti ditempat yang telah ditentukan ;
 - e. Memarkir ranmor dengan cepat dan tepat di tempat yang benar dibagian jalan yang ramai, dan parkir sejajar dengan trotoar tanpa menyentuh tepi trotoar ;
 - f. Memutar ranmor di jalan yang sepi tanpa keluar jalur lalu lintas ;
 - g. Ketaatan pada peraturan, rambu lalu lintas, marka jalan dan alat pemberi isyarat lalu lintas pada waktu mengemudikan ranmor di jalan;
 - h. Menjaga jarak aman saat mengikuti kendaraan lain ;
 - i. Menggunakan lajur yang tepat pada saat akan mendahului dan memberi kesempatan apabila didahului kendaraan lain ;
 - j. Menggunakan laju, perpindahan lajur serta merubah arah pada jalan sesuai dengan etika dan ketentuan ;
 - k. Melakukan pengamatan umum melalui tindakan pemindaan, pengidentifikasian, prakiraan, keputusan, dan pelaksanaan (scanning identification, prdiction, and execution) pada saat menjalankan kendaraan uji.
7. Pembayaran Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP)
- Setelah lulus ujian teori dan praktik peserta pembuatan SIM melakukan pembayaran PNBP di loket yang disediakan.

8. Pencetakan SIM

Setelah pembayaran PNBP peserta pembuatan SIM menunggu sampai SIM yang diajukan selesai dicetak.

Selain itu, besaran biaya administrasi pembuatan SIM haruslah jelas dan terperinci. Adapun jawaban responden mengenai biaya pembuatan SIM di Polresta Pekanbaru adalah sebagai berikut :

Tabel III. 2
Jawaban Responden Tentang Membayar Biaya Pembuatan SIM Sesuai Dengan Yang Telah Ditetapkan

No	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
1	Sesuai	8	47 %
2	Tidak sesuai	9	53 %
	Jumlah	17	100%

Sumber : Data Olahan Penulis 2019

Pada tabel diatas diketahui bahwa sebagian besar responden menjawab biaya pembuatan SIM di Polresta Pekanbaru tidak sesuai yang ditetapkan, hal ini dapat dibuktikan dari jawaban responden bahwa sebanyak 9 responden atau 53% menjawab tidak sesuai yang ditetapkan, sebanyak 8 responden atau 47% menjawab sesuai yang ditetapkan.

Besaran biaya pembuatan SIM di Polresta Pekanbaru sesuai dengan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) berdasarkan PP Nomor 50 Tahun 2010 Tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kepolisian Negara Republik Indonesia yaitu :

Tabel III. 3
Besaran Biaya Pembuatan SIM Berdasarkan PP Nomor 50 Tahun 2010

NO	JENIS SIM	BARU	PERPANJANGAN
1	A	Rp 120.000	Rp 80.000
2	A UMUM	Rp 120.000	Rp 80.000
3	B1	Rp 120.000	Rp 80.000
4	B1 UMUM	Rp 120.000	Rp 80.000
5	BII	Rp 120.000	Rp 80.000
6	BII UMUM	Rp 120.000	Rp 80.000
7	C	Rp 100.000	Rp 75.000
8	D	Rp 50.000	Rp 30.000

Sumber : Data Olahan Penulis 2019

Tabel diatas menjelaskan tentang besaran biaya Penerimaan Negara Bukan Pajak dalam pembuatan SIM di Polresta Pekanbaru, besaran biaya tersebut sesuai dengan PP Nomor 50 Tahun 2010 Tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kepolisian Negara Republik Indonesia, pada praktiknya besaran biaya PNPB di Polresta pekanbaru sudah sesuai dengan yang ditentukan. Untuk pembayaran biaya PNPB tersebut dilakukan oleh Pemohon SIM melalui Bank BRI.

Transparansi terhadap setiap proses pembuatan SIM sangatlah diperlukan, dan hal tersebut merupakan standart pelayanan yang baik. Adapun jawaban responden tentang penjelasan mengenai setiap tahap prosedur penerbitan SIM mulai dari pendaftaran, pengujian, sampai dengan penerbitan SIM di Polresta Pekanbaru adalah sebagai berikut :

Tabel III. 4

Jawaban Responden Tentang Penjelasan Mengenai Setiap Tahap Prosedur Penerbitan Sim Mulai Dari Pendaftaran, Pengujian, Sampai Dengan Penerbitan SIM Di Polresta Pekanbaru

No	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
1	Ada	17	100 %
2	Tidak ada	0	0 %
	Jumlah	17	100%

Sumber : Data Olahan Penulis 2019

Pada tabel diatas diketahui bahwa sebagian besar responden menjawab biaya pembuatan SIM di Polresta Pekanbaru tidak sesuai yang ditetapkan, hal ini dapat dibuktikan dari jawaban responden bahwa sebanyak 12 responden atau 71 % menjawab tidak sesuai yang ditetapkan, sebanyak 5 responden atau 29 % menjawab sesuai yang ditetapkan.

Waktu pelayanan, biaya adminitrasi, tahapan-tahapan dalam pembuatan SIM di Polresta Pekanbaru sangatlah jelas dan di pampang di dinding sehingga masyarakat yang membuat SIM bisa membaca secara langsung. Hal tersebut dilakukan sebagai wujud untuk memenuhi standart pelayanan yang baik menurut Perkap Kapolri No. 9 Tahun 2012 Tentang Surat Izin Mengemudi (Yusaputra, Petugas Pelayanan Pembuatan SIM, 2019).

Petugas pelayanan pembuatan SIM menentukan tercapainya tujuan pelayanan publik yang prima. adapun jawaban responden tentang tanggapan terhadap sikap petugas pelayanan pembuatan SIM di Polresta Pekanbaru adalah sebagai berikut :

Tabel III. 5
Jawaban Responden Tentang Tanggapan Terhadap Sikap Petugas
Pelayanan Pembuatan SIM Di Polresta Pekanbaru

No	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
1	Ramah	8	47 %
2	Kurang Ramah	9	53 %
	Jumlah	17	100%

Sumber : Data Olahan Penulis 2019

Pada tabel diatas diketahui bahwa sebagian besar responden menjawab petugas pelayanan pembuatan SIM di Polresta Pekanbaru kurang ramah, hal ini dapat dibuktikan dari jawaban responden bahwa sebanyak 9 responden atau 53% menjawab kurang ramah, sebanyak 8 responden atau 47% menjawab ramah.

Standar kompetensi petugas pelayanan SIM yaitu (Yusaputra, Petugas Pelayanan Pembuatan SIM, 2019):

- a. Sehat jasmani dan rohani ;
- b. Bermoral dan berkelakuan baik berdasarkan penilaian pimpinan ;
- c. Disiplin dan bertanggung jawab ;
- d. Ramah, sopan dan mampu berkomunikasi dengan baik ;
- e. Menguasai bidang tugas ;
- f. Dapat mengoperasikan komputer ;

Adapun tanggapan responden tentang pelayanan pembuatan SIM di Polresta Pekanbaru adalah sebagai berikut :

Tabel III. 6
Jawaban Responden Tentang Pelayanan Pembuatan SIM di Polresta
Pekanbaru

No	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
1	Puas	8	47 %
2	Kurang Puas	9	53 %
	Jumlah	17	100%

Sumber : Data Olahan Penulis 2019

Pada tabel diatas diketahui bahwa sebagian besar responden menjawab petugas pelayanan pembuatan SIM di Polresta Pekanbaru kurang puas, hal ini dapat dibuktikan dari jawaban responden bahwa sebanyak 9 responden atau 53 % menjawab kurang ramah, sebanyak 8 responden atau 47 % menjawab puas.

Pungutan liar ataupun calo dalam pembuatan SIM tidak dibenarkan bagi pemberi maupun penerima dapat dikenakan sanksi pidana, bagi aparat kepolisian yang ketahuan melakukan pungutan liar dalam pembuatan SIM dapat dikenai sanksi hukuman disiplin bahkan pidana sebagaimana dimaksud dalam PP Nomor 2 Tahun 2003 tentang Peraturan Disiplin Anggota Polri, sanksi disiplin berupa :

1. Teguran Lisan ;
 2. Penundaan mengikuti pendidikan paling lama 1 (satu) tahun ;
 3. Penundaan kenaikan gaji berkala ;
 4. Penundaan kenaikan pangkat untuk paling lama 1 (satu) tahun ;
 5. Mutasi yang bersifat demosi ;
 6. Pembebasan dari jabatan ;
 7. Penempatan dalam tempat khusus paling lama 21 (dua puluh satu) hari
- (Yusaputra, Petugas Pelayanan Pembuatan SIM, 2019).

Berdasarkan hasil penelitan yang penulis lakukan terdapat keluhan dari masyarakat yang membuat SIM di Polresta Pekanbaru yaitu sebagai berikut :

1. Adanya ketidakadilan perlakuan yang diberikan oleh petugas pelayanan pembuatan SIM di Poresta Pekanbaru, hal tersebut dikarenakan adanya masyarakat yang tidak melewati proses pengujian pembuatan SIM baik teori maupun praktik, hal tersebut terjadi karena adanya calo dan kenalan orang dalam (Andri, Masyarakat Membuat SIM, 2019) ;
2. Banyaknya jumlah masyarakat yang membuat SIM di Polresta Pekanbaru mengakibatkan waktu pelayanan tidak sesuai atau melebihi dengan yang telah ditentukan (Monica, Masyarakat Membuat SIM, 2019) ;
3. Adanya sikap petugas pelayan pembuatan SIM di Polresta yang kurang ramah dan terkesan cuek saat melakukan pelayanan hal tersebut mengakibatkan tidak nyamannya proses pembuatan SIM di Polresta Pekanbaru (Simarmata, Masyarakat Membuat SIM, 2019).

Pemberian pelayanan produk dan jasa adalah proses yang sistematis, terus menerus dan berkelanjutan yang bertujuan memenuhi kebutuhan dalam rangka memberikan kepuasan pada konsumen. Bermula dari adanya suatu fakta bahwa manusia adalah makhluk yang mempunyai kebutuhan dan keinginan. Kebutuhan dan keinginan menciptakan suatu keadaan yang menyebabkan terciptanya suatu kegelisahan dalam diri manusia dalam memenuhinya. Pada akhirnya manusia memutuskan untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan. Polres Tana Toraja

merupakan salah satu dari organisasi publik yang memegang hak monopoli dalam jasa pelayanan, mungkin dapat kita simpulkan kekecewaan masyarakat tidak terlalu merugikan karena bagaimanapun juga masyarakat tetap akan membutuhkannya. Tetapi hal ini jelas menyalahi aturan bagi organisasi publik tersebut untuk memberikan pelayanan yang baik, selain itu ketidakpuasan masyarakat akan meninggalkan kesan yang tidak baik pula, yang bila terakumulasi akan menciptakan citra yang buruk terhadap organisasi pemberi pelayanan (Pasalong, Teori Administrasi Publik, 2007, 24).

Pelayanan terhadap publik dalam hal ini anggota masyarakat yang mengajukan permohonan SIM pada Polresta Pekanbaru dapat dilihat pada kinerja petugas kepolisian yang bertugas dalam pelayanan SIM. Kemampuan seorang pegawai, dan atau petugas kepolisian tampak pada kinerja yang dapat dicapai karena dari situlah dapat dilihat kemampuan dari pegawai yang bersangkutan.

Adanya pelayanan yang dapat menimbulkan kepuasan kepada pihak yang berkepentingan maka dapat diartikan bahwa kinerja pelayanan yang diberikan telah dilakukan secara efektif. Sebaliknya bilamana tidak menimbulkan kepuasan kepada pihak yang berkepentingan/berurusan dapat diartikan bahwa kinerja pelayanan belum efektif (Siagian, Manajemen Sumberdaya Manusia, 2013, 56).

Semua organisasi baik organisasi publik dalam hal ini organisasi-organisasi pemerintah maupun organisasi swasta dalam hal ini organisasi perusahaan sudah tentu memiliki standar dan target yang akan dicapai. Keberhasilan seorang pemimpin dari suatu organisasi dapat dilihat dan dikaji dari kinerja atau prestasi kerja organisasi yang bersangkutan. Standar kinerja sangatlah

perlu dirumuskan untuk dijadikan patokan dalam mengadakan perbandingan terhadap apa yang dicapai dan apa yang diharapkan. Standar kinerja tersebut dapat pula dijadikan sebagai patokan dalam mengadakan pertanggung jawaban terhadap apa yang dilaksanakan (Utama, Administrasi Publik Baru Indonesia, 2012, 34).

Memberikan kinerja pelayanan kepada pihak yang berkepentingan atau yang berurusan dilakukan secara profesional dan didukung oleh etos kerja yang maksimal atau tidak seperti itu maka akan tampak pada respon pihak tersebut. Profesionalisme merupakan standar tingkah laku dan tindak tanduk yang diterapkan dalam menjalankan profesi atau pekerjaannya. Dengan demikian profesionalisme menuntut seseorang mempunyai kemampuan teknis yang tinggi serta watak dan sikap mental yang berorientasi pada keinginan untuk melakukan atau menghasilkan yang terbaik dan senantiasa bekerja berdasarkan sikap mental dan kode etik yang telah ditetapkan (Syahrizal, Hukum Administrasi Negara dan Pengadilan Tata Usaha Negara, 2012, 31).

Petugas kepolisian harus berperilaku profesional dalam melaksanakan tugasnya sehingga pemohon SIM dapat mengerti penggunaannya terlebih kepatuhan terhadap peraturan-peraturan lalu lintas sebab bila hal ini dilalaikan maka dapat beresiko kecelakaan dan dapat berakibat kematian dijalanan. Sebagai petugas kepolisian selain harus memiliki profesionalisme, maka mereka pula diikat dengan sesuatu disiplin kerja yang tinggi.

Pelayanan publik yang baik dilihat dari segi efektivitasnya. Efektivitas adalah pemanfaatan dana, sarana, sumber daya dan prasarana tertentu secara sadar dan telah ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atau jasa

dengan mutu tertentu tepat pada waktunya. Keefektivan pelayanan dalam suatu administrasi harus banyak mendengar dari pada memberitahu, melayani daripada mengendalikan, berarti mewujudkan efektivitas dalam mencapai tujuan diperlukan adanya pelayanan public, ini menunjukkan bahwa pelayanan menjadi penting dan utama didalam melayani public, public sebagai penerima pelayanan dan pemerintah sebagai pemberi pelayanan (Siagian, Manajemen Sumber Daya Manusia, 2013, 20-21).

Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) termasuk dalam kategori pelayanan publik di sektor Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri). Pelayanan Publik adalah bentuk jasa pelayanan baik barang maupun jasa public yang pada dasarnya menjadi tanggung jawab dan harus dilaksanakan oleh instansi pemerintahan baik pusat maupun daerah dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), hal itu adalah bentuk upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Utama, Administrasi Publik Baru Indonesia, 2012, 87).

Adapun standar proses pelayanan pembuatan berdasarkan Pasal 22 Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2012 tentang Surat Izin Mengemudi adalah sebagai berikut :

- a. Bersifat baku dan mudah dipahami oleh petugas pelayanan penerbitan SIM, berupa persyaratan, ketentuan, penerbitan, ketentuan dan prinsip pelayanan public pengajuan SIM ;
- b. Mudah dipahami oleh para peserta ujian;

- c. Adanya kejelasan mengenai waktu pelayanan yang telah ditetapkan sejak saat penghajian untuk ujian sampai dengan penerbitan SIM ;
- d. Besaran biaya admistrasi SIM yang terperinci yang telah ditetapkan terlebih dahulu serta diinformasikan secara jelas kepada peserta ujian;
- e. Ada transparansi pada setiap tahap prosedur penerbitan SIM mulai dari pendaftaran, pengujian, sampai dengan penerbitan SIM ;
- f. Tersedia sarana dan prasarana pelayanan penerbitan SIM yang memadai ;
- g. Tersedia fasilitas tempat pelayanan dan fasilitas pendukung yang aman dan nyaman bagi peserta uji ;
- h. Kompetensi petugas pemberi pelayanan yang memadai berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang mendukung pelayanan yang prima ; dan
- i. Tersedia layanan informasi, pendaftaran dan pengaduan masyarakat dengan memanfaatkan teknologi multimedia.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa proses pelayanan pembuatan SIM di Polresta Pekanbaru belum memenuhi standart pelayanan sebagaimana dimaksudkan dalam Perkap Kapolri Nomor 9 Tahun 2012 tentang Surat Izin Mengemudi karena adanya masyarakat yang membuat SIM melalui calo yang tanpa harus melalui ujian teori dan praktik, hal ini menimbulkan ketidakadilan bagi masyarakat yang membuat SIM lainnya, waktu pelayanan yang tidak sesuai dengan yang ditetapkan karena banyaknya masyarakat yang membuat SIM dan perilaku petugas pelayanan yang kurang ramah.

B. Faktor Penghambat Dalam Proses Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi Di Kantor Polresta Pekanbaru

Kefektivan pelayanan dapat ditentukan dengan dilakukannya pelayanan tepat dan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Adapun jawaban responden tentang waktu pelayanan pembuatan SIM di Polresta Pekanbaru yaitu sebagai berikut :

Tabel III. 7
Jawaban Responden Tentang Waktu Pelayanan Pembuatan SIM di Polresta Pekanbaru

No	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
1	Sesuai yang ditetapkan	2	11 %
2	Tidak sesuai yang ditetapkan	15	89%
	Jumlah	17	100%

Sumber : Data Olahan Penulis 2019

Pada tabel diatas diketahui bahwa sebagian besar responden menjawab waktu pelayanan pembuatan SIM di Polresta Pekanbaru tidak sesuai yang ditetapkan, hal ini dapat dibuktikan dari jawaban responden bahwa sebanyak 15responden atau 89% menjawab tidak sesuai yang ditetapkan, sebanyak 2 responden atau 11 % menjawab sesuai yang ditetapkan.

Waktu pelayanan pembuatan SIM di Polresta Pekanbaru sudah ditetapkan yaitu :

Tabel III. 8
Pembuatan SIM Baru dan Pengalihan Golongan

No	Jenis SIM	Waktu
1	SIM A	120menit
2	SIM A Umum	180 menit
3	SIM A BI	120 menit
4	SIM BI Umum	180 menit
5	SIM BII	180 menit
6	SIM BII Umum	180 menit
7	SIM C	120menit
8	SIM D	120menit

Sumber : Data Olahan Penulis 2019

Tabel diatas menjelaskan tentang lamanya waktu pelayanan pembuatan SIM baru dan pengalihan golongan di Polresta Pekanbaru, akan tetapi didalam praktiknya waktu pelayanan pembuatan SIM sering kali tidak sesuai dengan yang ditetapkan karena banyaknya jumlah masyarakat yang membuat SIM.

Tabel III. 9
Pembuatan SIM Perpanjangan, Hilang, Rusak, dan Pindah Masuk(Mutasi)

No	Jenis SIM	Waktu
1	SIM A	30menit
2	SIM A Umum	130 menit
3	SIM A BI	70 menit
4	SIM BI Umum	130 menit
5	SIM BII	130 menit
6	SIM BII Umum	130 menit
7	SIM C	30menit
8	SIM D	30menit

Sumber : Data Olahan Penulis 2019

Tabel diatas menjelaskan tentang lamanya waktu pelayanan pembuatan SIM perpanjangan, hilang, rusak dan pindah masuk (mutasi) di Polresta Pekanbaru, akan tetapi didalam praktiknya waktu pelayanan pembuatan SIM sering kali tidak sesuai dengan yang ditetapkan karena banyaknya jumlah masyarakat yang membuat SIM.

Adapun jam pelayanan pembuatan SIM di Polresta Pekanbaru yaitu :

- a. Senin – Kamis : 08.30 Wib s/d 15.00 Wib
- b. Jumat : 08.30 Wib s/d 11.00 Wib

Polresta Pekanbaru selalu meningkatkan pelayanan dengan cara memberikan pelayanan semaksimal mungkin sesuai waktu yang telah ditetapkan, akan tetapi didalam pelaksanaannya sering kali tidak efektif karena jumlah masyarakat yang membuat SIM di Polresta Pekanbaru setiap harinya relatif banyak sekitar 87 orang per harinya, sehingga menimbulkan antrian panjang, hal inilah menjadi pekerjaan rumah bagi kami bagaimana mampu melakukan pelayan yang prima dan masyarakat puas akan pelayanan tersebut(Yusaputra 2019).

Selain waktu, ke efektifan pelayanan publik juga ditentukan dari sarana dan prasarana yang dimiliki, Adapun jawaban responden mengenai sarana dan prasarana pembuatan SIM di Polresta Pekanbaru adalah sebagai berikut :

Tabel III. 10
Jawaban Responden Tentang Sarana dan Prasarana Pembuatan SIM di Polresta Pekanbaru

No	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
1	Memadai	13	76 %
2	Tidak Memadai	4	24 %
	Jumlah	17	100%

Sumber : Data Olahan Penulis 2019

Pada tabel diatas diketahui bahwa sebagian besar responden menjawab sarana dan prasarana pembuatan SIM di Polresta Pekanbaru memadai, hal ini dapat dibuktikan dari jawaban responden bahwa sebanyak 13 responden atau 76 % menjawab memadai, sebanyak 4 responden atau 24 % menjawab tidak memadai.

Sarana dan prasarana yang ada di Polresta Pekanbaru untuk pembuatan SIM yaitu sebagai berikut (Yusaputra, Petugas Pelayanan Pembuatan SIM, 2019):

Tabel III. 11
Sarana dan Prasarana Pembuatan SIM di Polresta Pekanbaru

No	Kegiatan	Sarana	Prasarana
1	Pelayanan Administrasi	<ul style="list-style-type: none"> - Komputer ; - Alat pengambil fhoto (fhoto capture) dan alat pengambil tanda tangan (signature capture) ; - Alat sidik jari (finger print capture) ; - Alat cetak (ID Printer) ; - Latar belakang (bacroubd) fhoto. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ruang identifikasi dan verifikasi serta pendaftaran ; - Ruang pencerahan ; - Ruang penerbitan dan pengambilan ; - Ruang server dalam jaringan ; - Ruang arsip dan materil ; - Ruang tunggu ; - Ruang pelayanan informasi (sutomer service) ; - Ruang pembayaran administrasi.
2	Ujian Teori	<ul style="list-style-type: none"> - Meja dan kursi peserta ujian serta pengawas ; - Nomor peserta ujian ; - Buku register ; - Perangkat komputer untuk ujian (AVIS) ; - Proyektor dan layar ; - Headset ; - Server data ; - Printer hasil ujian ; - Perangkat ujian lain. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ruang ujian teori ; - Ruang tunggu ujian teori ; - Tenda portabel untuk pelayanan unit SIM komunitas.
3	Ujian Praktik	<ul style="list-style-type: none"> - Ranmor untuk ujian ; - Peralatan simulator termasuk bagi peserta uji SIM D yang setara dengan SIM A dan SIM D yang setara dengan SIM C ; - Helm ; - Nomor peserta ujian ; - Buku register ; - Komputer entry data ; 	<ul style="list-style-type: none"> - Lapangan ujian praktik - Ruangan tunggu ujian praktik ; - Perangkat ujian praktik yang dilengkapi dengan peralatan sensor dan sistem penilaian secara elektronik atau sistem penilaian secara manual.

	<ul style="list-style-type: none"> - Komputer hasil pelaksanaan Uji Praktik elektronik ; - Papan nilai digital ; - Pengeras suara ; - Peluit ; - Alat komunikasi bagi instruktur dan peserta uji ; - Kerucut lalu lintas (traffic cone) uji yang dilengkapi dengan peralatan sensor ; - Rambu lalu lintas dan marka jalan ; - Jembatan atau tanjakan portabel yang dilengkapi peralatan sensor. 	
--	---	--

Sumber : Data Olahan Penulis 2019

Tabel diatas menjelaskan tentang sarana dan prasarana pelayanan pembuatan SIM di Polresta Pekanbaru, sarana dan prasarana yang ada tersebut memadai dan telah sesuai dengan standart sarana dan prasarana yang diatur dalam Perkap Kapolri Nomor 9 Tahun 2012 tentang Surat Izin Mengemudi.

Faktor penghambat dalam proses pelayanan pembuatan SIM di Polresta Pekanbaru adalah sebagai berikut (Yusaputra, Petugas Pelayanan Pembuatan SIM, 2019):

1. Djumpai rendahnya kualitas Sumber Daya Manusia pemohon SIM menyebabkan pemohon kurang menyerap informasi yang disampaikan oleh petugas, pemohon berulang kali menanyakan cara atau proses pembuatan SIM kepada petugas, hal ini menyebabkan pelayanan kepada pemohon lainnya menjadi terganggu ;

2. Djumpai masyarakat yang membuat SIM yang terganggu kesehatannya sehingga tidak bisa mengikuti test secara maksimal, hal tersebut menghambat proses pelayanan pembuatan SIM ;

Menurut Harbani Pasalong mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Harbani, Metode Penelitian Administrasi Publik 2012, 23).

Tujuan pelayanan publik menurut Harbani Pasalong pada dasarnya adalah untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan yang prima yang tercermin dari :

1. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik (Harbani, Teori Administrasi Publik 2007, 65).

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 1, menyebutkan yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk terhadap barang, jasa dan atau pelayanan administrative yang disediakan oleh pelayanan publik.

Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) termasuk dalam kategori pelayanan publik di sektor Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri). Pelayanan Publik adalah bentuk jasa pelayanan baik barang maupun jasa public yang pada dasarnya menjadi tanggung jawab dan harus dilaksanakan oleh instansi pemerintahan baik pusat maupun daerah dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), hal itu adalah bentuk upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Utama, Administrasi Publik Baru Indonesia, 2012, 87).

Adapun standar proses pelayanan pembuatan berdasarkan Pasal 22 Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2012 tentang Surat Izin Mengemudi adalah sebagai berikut :

- a. Bersifat baku dan mudah dipahami oleh petugas pelayanan penerbitan SIM, berupa persyaratan, ketentuan, penerbitan, ketentuan dan prinsip pelayanan public pengajuan SIM ;
- b. Mudah dipahami oleh para peserta ujian;
- c. Adanya kejelasan mengenai waktu pelayanan yang telah ditetapkan sejak saat pengajuan untuk ujian sampai dengan penerbitan SIM ;
- d. Besaran biaya admistrasi SIM yang terperinci yang telah ditetapkan terlebih dahulu serta diinformasikan secara jelas kepada peserta ujian;
- e. Ada transparansi pada setiap tahap prosedur penerbitan SIM mulai dari pendaftaran, pengujian, sampai dengan penerbitan SIM ;
- f. Tersedia sarana dan prasarana pelayanan penerbitan SIM yang memadai ;
- g. Tersedia fasilitas tempat pelayanan dan fasilitas pendukung yang aman dan nyaman bagi peserta uji ;
- h. Kompetensi petugas pemberi pelayanan yang memadai berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang mendukung pelayanan yang prima ; dan
- i. Tersedia layanan informasi, pendaftaran dan pengaduan masyarakat dengan memanfaatkan terknolgi multimedia.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa dengan masih dijumpainya faktor penghambat dalam proses pembuatan SIM di Polresta Pekanbaru sehingga menyebabkan kualitas pelayanan belum sepenuhnya mampu

memenuhi standart pelayanan yang baik sebagaimana dimaksud dalam Perkap Kapolri Nomor 9 Tahun 2012 tentang Surat Izin Mengemudi.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik suatu kesimpulan sebagai berikut :

1. Proses pelayanan pembuatan SIM di Polresta Pekanbaru belum memenuhi standart pelayanan sebagaimana dimaksudkan dalam Perkap Kapolri Nomor 9 Tahun 2012 tentang Surat Izin Mengemudi karena waktu pelayanan pembuatan SIM masih tidak sesuai dengan yang ditetapkan, hal tersebut diakibatkan karena banyaknya jumlah masyarakat yang membuat SIM serta masih dijumpai perilaku petugas pelayanan pembuatan SIM yang kurang ramah.
2. Faktor penghambat dalam proses pelayanan pembuatan SIM di Polresta Pekanbaru adalah masih dijumpai pemohon SIM yang kurang menyerap informasi yang disampaikan oleh petugas sehingga pemohon berulang kali menanyakan cara atau proses pembuatan SIM kepada petugas, hal ini menyebabkan pelayanan kepada pemohon lainnya menjadi terganggu dan juga dijumpai masyarakat yang membuat SIM yang terganggu kesehatannya sehingga tidak bisa mengikuti test secara maksimal, hal tersebut menghambat proses pelayanan pembuatan SIM.

B. Saran

Dari pemaparan hasil penelitian dan pembahasan yang dituangkan di dalam kesimpulan diatas, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Sebaiknya petugas pelayanan pembuatan SIM meningkatkan kefektifan waktu pelayan SIM sehingga proses pembuatan SIM sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.
2. Sebaiknya dilakukan sosialisasi baik terhadap masyarakat maupun petugas pelayanan pembuatan SIM agar melalui proses pembuatan SIM sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan.
3. Sebaiknya kedepannya pelayanan pembuatan SIM lebih ditingkatkan sehingga sesuai dengan Standart Operasional Prosedur (SOP) pelayanan yang baik sebagaimana telah diatur dalam Perkap Kapolri Nomor 9 Tahun 2012 tentang Surat Izin Mengemudi.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-Buku

- Adib Bahar, *Panduan Praktis Ujian SIM, Mengurys STNK, dan BPKB*, Pustaka Yustisia, Yogyakarta, 2009.
- Agus Dwiyanto, *Pelayanan Publik dari Dominasi ke Partisipasi*, Surabaya, Airlangga University Press, 2006.
- Ahmad Badu, *Manajemen Pelayanan Publik*, Andi Offset, Makassar, 2013
- Donald Albert Rumokoy dan Frans Maramis, *Pengantar Ilmu Hukum*, Raja Grafindo, Jakarta, 2014.
- Darda Syahrizal, *Hukum Administrasi Negara dan Pengadilan Tata Usaha Negara*, Pustaka Yustisia, Yogyakarta, 2012.
- Harjadjanto, *Pendayagunaan Aparatur Negara Menuju Good Governance*, Work Paper TOT, 2000.
- Harbani Pasolong, *Teori Administrasi Publik*, Afabeta, Bandung, 2007.
- Hardiyansyah, *Komunikasi Pelayanan Publik*, Yogyakarta, GavaMedia, 2015.
- Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik*, Bumi Aksara, Jakarta, 2007.
- Muin Fahmal, *Peran Asas Asas Umum Pemerintahan yang Layak dalam Mewujudkan Pemerintahan yang Bersih*, Yogyakarta, TotalMedia, 2013.
- Mukti Fajar Nd dan Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif Dan Empiris*, Pustaka Pelajar, Cetalan Pertama, Yogyakarta, 2010
- Pandji Santoso, *Administrasi Publik, Teori dan Aplikasi Good Governance*, Refika Aditama, Bandung, 2008.
- Ridwan HR, *Hukum Administrasi Negara*, Rajawali Pers, Jakarta, 2016.
- Sondang P Siagan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara, Jakarta, 2013.
- Sirajuddin, Didik Sukriono, Winardi, *Hukum Pelayanan Publik*, Setara Press, Malang, 2012.
- Syafrinaldi, *Buku Panduan Penulisan Skripsi Fakultas Hukum Universitas Islam Riau*, UIR Press, Pekanbaru, 2017.
- Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI-Pres, Jakarta, 1986.

Warsito Utama, *Administrasi Publik Baru Indonesia*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2012.

B. Internet

<https://www.polri.go.id>layanan-sim> diakses pada 8 Oktober 2018 pukul 10:00 WIB

<https://brainly.co.id>tugas> diakses pada 7 Oktober 2018 pukul 23:07 WIB

C. Kamus

Dahlan, dkk. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta, 1995.

D. Undang-Undang

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945

Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Umum

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Perkap No. 9 Tahun 2012 tentang Surat Izin Mengemudi