

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia sebagai Negara merdeka dan berdaulat memiliki cita-cita dan tujuan yang luhur dalam pembentukannya. Tujuan tersebut tertuang dalam Undang-Undang Dasar 1945 alinea empat di sebutkan bahwa tujuan Negara Indonesia yaitu: melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia dengan berdasarkan pancasila.

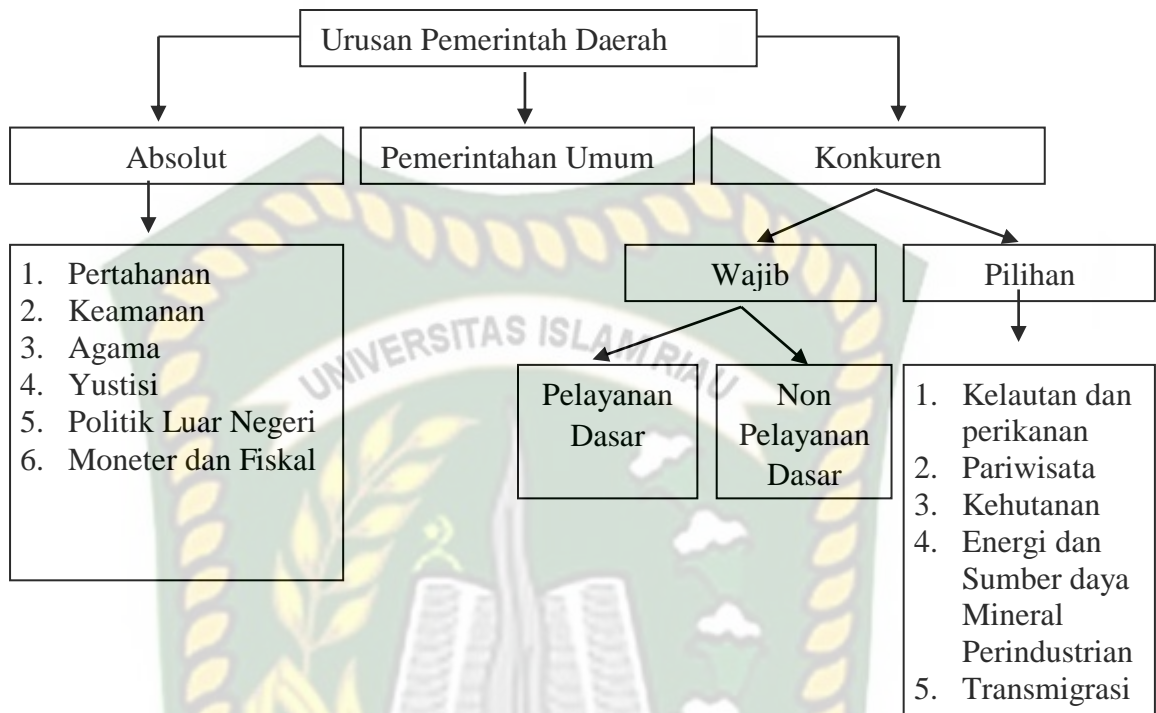
Disamping luasnya wilayah Indonesia yang terdiri dari ribuan pulau serta untuk mewujudkan kesejahteraan umum dan pembangunan nasional yang adil, makmur dan merata sebagai salah satu tujuan Negara maka perlu di bentuk pemerintahan yang lebih kecil yang di sebut pemerintah daerah sebagai pelaksana tugas pemerintah di daerah dengan tujuan pelayanan, pemberdayaan, dan pembangunan dapat terealisasi secara merata dan dirasakan semua warga Negara Indonesia. Dalam Undang-Undang Dasar 1945 pada pasal 18 di sebutkan bahwa:

- 1 Negara Kesatuan Republik Indonesia di bagi atas daerah provinsi dan daerah provinsi itu dibagi atas kabupaten dan kota, yang tiap-tiap provinsi, kabupaten, dan kota itu mempunyai pemerintahan daerah yang di atur undang-undang.
- 2 Pemerintah daerah Provinsi, kabupaten, dan Kota mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asa otonomi dan tugas pembantuan.

- 3 Pemerintah daerah provinsi, kabupaten, dan kota memiliki Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang anggota-anggotanya dipilih melalui pemilihan umum.
- 4 Gubernur, Bupati, dan Walikota masing-masing sebagai kepala pemerintahan daerah provinsi, kabupaten, dan kota dipilih secara demokratis.
- 5 Pemerintahan daerah menjalankan otonomi seluas-luasnya, kecuali urusan pemerintahan yang oleh undang-undang ditentukan sebagai urusan pemerintah pusat.
- 6 Pemerintah daerah berhak menciptakan peraturan daerah dan peraturan-peraturan lainnya untuk melaksanakan otonomi dan tugas pembantuan.
- 7 Susunan dan tata cara penyelenggaraan pemerintahan daerah diatur dalam undang-undang.

Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah bahwa Urusan pemerintahan terdiri dari 3 urusan yakni urusan pemerintahan absolut, urusan pemerintahan konkuren, dan urusan pemerintahan umum. Urusan pemerintahan absolut adalah urusan pemerintahan yang sepenuhnya menjadi kewenangan pemerintah pusat. Urusan pemerintahan konkuren adalah urusan pemerintahan yang dibagi antara pemerintah pusat dan daerah provinsi dan daerah kabupaten/kota. Urusan pemerintahan umum adalah urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Presiden sebagai Kepala Pemerintahan. Berikut menggambarkan pembagian urusan pemerintahan.

Gambar I.1: Pembagian Urusan Pemerintahan



Sumber : Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

Undang-undang nomor 23 tahun 2014 klasifikasi urusan pemerintahan terdiri dari 3 urusan pemerintahan absolut, urusan pemerintahan konkuren, dan urusan pemerintahan umum. Pemerintahan absolut adalah urusan pemerintahan yang sepenuhnya menjadi kewenangan pemerintah pusat, yaitu meliputi :

1. Pertahanan
2. Keamanan
3. Agama
4. Yustisi
5. Politik luar negeri
6. Moneter dan fiskal

Berdasarkan penjelasan diatas diketahui bahwa kewenangan pemerintah Pusat antara lain urusan keamanan sehingga dalam melaksanakan kewenangan keamana pusat sampai daerah melalui Kepolisian Negara Republik Indonesia. Begitu juga dalam pembuatan SIM Sehingga sangat penting bagi pengendara untuk memiliki SIM yang dilaksanakan oleh Polisi Republik Indonesia (POLRI) sebagai perpanjangan tangan pemerintah pusat sebagai intansi vertikal didaerah melalui kepolisian daerah sampai dengan Kabupaten/Kota dikhususkan untuk memberikan pelayanan di bidang keamanan, kenyamanan, ketentraman dan yang meliputi tugas-tugas kepolisian.

Sejak era reformasi bergulir perkembangan pemerintahan daerah di Indonesia sangat pesat sekali, salah satu bentuk reformasi pemerintah daerah adalah dengan lahirnya Undang-Undang Nomor 22 tahun 1999 tentang pemerintahan daerah. Undang-undang ini menggantikan undang-undang no 5 tahun 1974 dan undang-undang nomor 5 tahun 1979. Kemudian digantikan kembali oleh undang-undang no 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Ini dianggap sebagai puncak pelaksanaan otonomi daerah untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri. Dalam menjalankan pemerintahan terdapat azas-azas penyelenggaraan pemerintahan daerah, yaitu:

1. Azas Desentralisasi dalah azas penyerahan sebagian urusan dari pemerintah kepada pemerintah daerah untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri.

2. Azas Dekonsentrasi adalah pelimpahan wewenang dari pemerintah kepada wilayah, atau kepala instansi vertical tingkat atasnya kepada pejabat-pejabatnya di daerah.
3. Tugas pembantuan adalah azas untuk turut sertanya pemerintah daerah bertugas dalam melaksanakan urusan pemerintahan pusat yang di tugaskan kepada pemerintah daerah oleh pemerintah pusat atau pemerintah tingkat atasnya dengan kewajiban mempertanggung jawabkan kepada yang menugaskannya.

Penyelenggaraan pemerintahan daerah perlu di tingkatkan dengan memperhatikan aspek-aspek hubungan pemerintah dengan pemerintah daerah, potensi dan keaneka ragaman daerah, peluang dan persaingan global dengan memberikan otonomi seluas-luasnya. Menurut Riant Nugroho D (2003 : 75) dalam bukunya formulasi, implementasi, dan evaluasi, dimana masyarakat terdapat tiga jenis tugas pokok yang di perlukan agar masyarakat hidup, tumbuh dan berkembang, yaitu:

1. Tugas pelayanan adalah tugas memberikan pelayanan kepada kelompok umum tanpa membeda-bedakan dan diberikan secara Cuma-Cuma atau dengan biaya sedemikian rupa sehingga kelompok paling tidak mampu menjangkaunya.
2. Tugas pembangunan adalah tugas meningkatkan kesejahteraan ekonomi masyarakat.

3. Tugas pemberdayaan adalah peran untuk membuat setiap warga masyarakat mampu meningkatkan kualitas kemanusiaan dan kemasyarakatan.

Salah satu tugas pemerintah adalah pelayanan, baik pelayanan kesehatan, pelayanan pendidikan, maupun pelayanan administrasi. Rokan hulu sebagai pemerintah daerah harus memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat. Dalam Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik di sebutkan bahwa yang termasuk kelompok pelayanan administrative adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen seperti kartu tanda penduduk (KTP), kartu keluarga (KK), surat izin mengemudi (SIM), dan sebagainya. Pelayanan public yang diberikan instansi pemerintah (pusat, pemerintah provinsi, kabupaten/kota maupun instansi lain yang sejajar) kepada masyarakat merupakan perwujudan fungsi aparatur Negara sebagai abdi masyarakat. Pada era otonomi daerah, fungsi pelayanan public menjadi salah satu focus perhatian dalam peningkatan kinerja instansi pemerintah.

Secara otomatis berbagai fasilitas pelayanan public harus lebih di dekatkan pada masyarakat, sehingga mudah di jangkau oleh masyarakat. Pemerintah mengeluarkan sejumlah kebijakan untuk meningkatkan kinerja instansi pemerintahan dan meningkatkan kaulitas pelayanan public. Antara lain kebijakan tentang Penyusunan Sistem dan Prosedur Kegiatan, Penyusunan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (Inpres No. 7 Tahun 1999), dan Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah

(KEP/25/M.PAN/2/2004). Kebijakan itu ternyata tidak secara otomatis menyelesaikan permasalahan pelayanan publik oleh instansi pemerintah yang selama ini bercitra buruk, berbelit-belit, lamban dan berbiaya mahal. Hal tersebut berkaitan dengan persoalan seberapa jauh berbagai peraturan pemerintah tersebut disosialisasikan di kalangan aparatur pemerintah dan masyarakat, serta bagaimana infrastruktur pemerintahan, dana, sarana, teknologi, kompetisi sumberdaya manusia (SDM), budaya kerja organisasi disiapkan untuk menopang pelaksanaan berbagai peraturan tersebut, sehingga kinerja pelayanan public menjadi terukur dan dapat dievaluasi keberhasilannya.

Dalam bidang SIM telah diatur pada Undang-undang no 22 tahun 2009 pasal 77 sampai dengan pasal 89, namun agar lebih spesifik peraturan yang mengatur tentang SIM maka di buatlah Peraturan Kapolri NO 9 Tahun 2012 Tentang Surat Izin Mengemudi. Dalam Peraturan Kapolri (Perkap) NO 9 Tahun 2012 pasal 4 dikatakan bahwa SIM memiliki fungsi sebagai legitimasi kompetensi berkendara, identitas pengemudi, kontrol kompetensi pengemudi, dan forensic kepolisian. Dalam Perkap No 9 Tahun 2012 tersebut sudah jelas bahwa setiap pengemudi diwajibkan memiliki SIM sesuai dengan kendraan yang dikendrainya agar pengendara memiliki etika berkendara dan mempermudah dalam identifikasi suaru kecelakaan pengendara di jalan raya.

Kepolisian sebagai instansi pemerintah juga diharapkan memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Polri Resort Rokan hulu memiliki tugas melayani masyarakat yang diatur dalam Undang-Undang No 2 tahun 2002

tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia dimana Pasal 13 Tugas pokok Kepolisian Negara Republik Indonesia adalah:

- a. Memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat;
- b. Menegakkan hukum; dan
- c. Memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam rangka menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 Point (2) Kepolisian Negara Republik Indonesia sesuai dengan peraturan perundang-undangan lainnya berwenang :

- a. memberikan izin dan mengawasi kegiatan keramaian umum dan kegiatan masyarakat lainnya;
- b. menyelenggarakan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor;
- c. memberikan surat izin mengemudi kendaraan bermotor;
- d. menerima pemberitahuan tentang kegiatan politik;
- e. memberikan izin dan melakukan pengawasan senjata api, bahan peledak, dan senjata tajam;
- f. memberikan izin operasional dan melakukan pengawasan terhadap badan usaha di bidang jasa pengamanan;
- g. memberikan petunjuk, mendidik, dan melatih aparat kepolisian khusus dan petugas pengamanan swakarsa dalam bidang teknis kepolisian;
- h. melakukan kerja sama dengan kepolisian negara lain dalam menyidik dan memberantas kejahatan internasional;
- i. melakukan pengawasan fungsional kepolisian terhadap orang asing yang berada di wilayah Indonesia dengan koordinasi instansi terkait;
- j. mewakili pemerintah Republik Indonesia dalam organisasi kepolisian internasional;
- k. melaksanakan kewenangan lain yang termasuk dalam lingkup tugas kepolisian.

Dalam memberi pelayanan perlu di selenggarakan pelayanan yang transparansi atau bersifat terbuka dan mudah di dapatkan masyarakat, akuntabilitas atau dapat di pertanggungjawabkan sesuai perundang-undangan, kondisional atau sesuai dengan kemampuan pemberi dan penerima layanan dengan tetap memegang prinsip efektifitas dan efisien, partisipatif atau peran serta masyarakat dalam proses pelayanan, kesamaan hak atau tidak membeda-bedakan,

serta keseimbangan hak dan kewajiban antara pemberi dan penerima pelayanan. Begitu juga dengan pelayanan kepada masyarakat yang salah satunya adalah pengurusan Surat Izin Mengemudi yang wajib dimiliki masyarakat pengendara kendaraan bermotor agar pengendara memiliki kompetensi dalam berkendara.

Dalam hal ini Kepolisian Negara Republik Indonesia sebagai perpanjangan tangan pemerintah diberikan kewenangan untuk melayani masyarakat di bidang kamtibmas atau keamanan, perizinan di lingkup kepolisian dan ketertiban masyarakat. Polri Resort Rokan hulu dalam menjalankan tugas dan fungsinya langsung bertanggung jawab kepada instansi tingkat atasnya dan instansi tersebut secara langsung bertanggung jawab kepada pemerintah. Pelayanan kepolisian di bidang penerbitan SIM yang harus terlaksana dengan baik yang dapat digunakan untuk penilaian terhadap instansi Polri khususnya Satlantas apakah yang diberikan kepada masyarakat telah berkategori baik atau belum.

Surat Izin Mengemudi adalah persyaratan dalam menjalankan atau mengoperasikan kendaraan bermotor dan berlaku selama lima tahun. Setiap pengendara diwajibkan memiliki SIM. Dalam Peraturan Kapolri NO 9 Tahun 2012 Tentang Surat Izin Mengemudi diterangkan mengenai persyaratan pembuatan SIM sebagai berikut :

- a. Sehat jasmani dan rohani dinyatakan dengan surat keterangan dokter;
- b. Berusia sekurang-kurangnya 17 tahun;
- c. Membayar formulir pada loket administrasi;
- d. Mengisi formulir permohonan;
- e. Dapat menulis dan membaca huruf latin;
- f. Melampirkan foto copy KTP;
- g. Memiliki pengetahuan yang cukup mengenai lalu lintas jalan dan memiliki keterampilan mengemudikan kendaraan bermotor;
- h. Lulus uji teori dan praktek.

Pengendara bermotor Roda Dua diwajibkan memiliki Surat Izin Mengemudi SIM (C) hal ini karena dengan SIM (C) pengendara diharapkan memiliki kompetensi berkendara sehingga diharapkan ketertiban di jalan raya dapat terwujud. Selain itu bagi yang memiliki SIM juga diberikan rasa tanggung jawab atau pesan moral untuk tidak melakukan hal-hal yang dapat membahayakan diri sendiri maupun pengendara lain. Surat Izin Mengemudi juga dapat digunakan sebagai identitas pengendara di jalan raya serta dapat digunakan sebagai uji forensic kepolisian apabila pengendara mengalami kecelakaan sehingga memudahkan untuk proses identifikasi. Sehingga sangat penting bagi pengendara untuk memiliki SIM dengan melalui pendataan, ujian teori dan praktik. Dalam penerbitan SIM (C) dilakukan oleh Polisi Republik Indonesia (POLRI) sebagai perpanjangan pemerintah di khususnya untuk memberikan pelayanan di bidang keamanan, kenyamanan, ketentraman dan yang meliputi tugas-tugas kepolisian. Menurut thoha (1995 : 181) mengatakan bahwa factor manusia sebagai pemberi pelayanan terhadap public dalam organisasi dianggap sangat menentukan dalam menghasilkan pelayanan yang berkualitas, pelayanan yang berkualitas tergantung pada individu actor dan system yang dipakai.

Terwujudnya pelayanan public yang prima tentu di butuhkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang digunakan sebagai acuan untuk menjalankan tugas dan kewajiban satuan kerja sesuai dengan ruang lingkup tugasnya masing-masing. Organisasi mempunyai SOP agar output sesuai dengan input yang direncanakan. Satlantas khususnya unit Regident sebagai instansi pelayanan public memiliki SOP dalam menjalankan tugas dan kewajibannya, sehingga

satlantas dapat menjalankan tugas dan wewenang nya sebagai instansi pemerintah dapat terarah dan terorganisir agar tercapai pelayanan professional.

Standar Operasional Prosedur tidak saja bersifat internal tetapi juga eksternal, karena SOP selain dapat digunakan untuk mengukur kinerja organisasi public, juga dapat digunakan untuk menilai kinerja organisasi publik di mata masyarakat berupa responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah maupun organisasi swasta agar input yang dimasukan sesuai dengan output yang di harapkan. Output dalam hal SIM ini adalah pengendara yang memiliki SIM (C) hendaknya sudah memiliki kompetensi berkendara dan etika di jalan raya, system informasi tentang identitas pengendara, mempermudah penegakan hukum sebagai akuntabilitas pengendara serta mempermudah atau mempercepat forensic kepolisian jika terjadi kecelakaan atau tindak pidana. Semua SIM berlaku selama 5 (lima) tahun dan dapat diperpanjang kembali melalui mekanisme yang telah di tetapkan terkecuali SIM Internasional yang hanya berlaku selama 3 (tiga) tahun saja. Tujuan dari perpanjangan SIM ini adalah tidak lain sebagai control kepolisian akan kompetensi pemilik kendraan, dan SIM dianggap tidak memiliki kekuatan hukum apabila habis masa berlakunya, dalam keadaan rusak, diperoleh dengan cara yang tidak sah atau tidak melalui kepolisian, data dalam SIM diubah serta dicabut oleh pengadilan karena pemilik terkait dengan tindak pelanggaran berlalu lintas dan sebagainya.

Dengan demikian SOP merupakan pedoman atau acuan untuk menilai pelaksanaan kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis,administrative dan procedural yang sesuai dengan tata hubungan kerja

dalam organisasi yang bersangkutan agar apa yang dikerjakan pegawai tidak keluar dari tugas dan wewenang organisasi maupun pegawai itu sendiri, sehingga visi dan misi organisasi atau instansi tersebut dapat tercapai. Berikut SOP unit regident dalam menjalankan tugasnya:

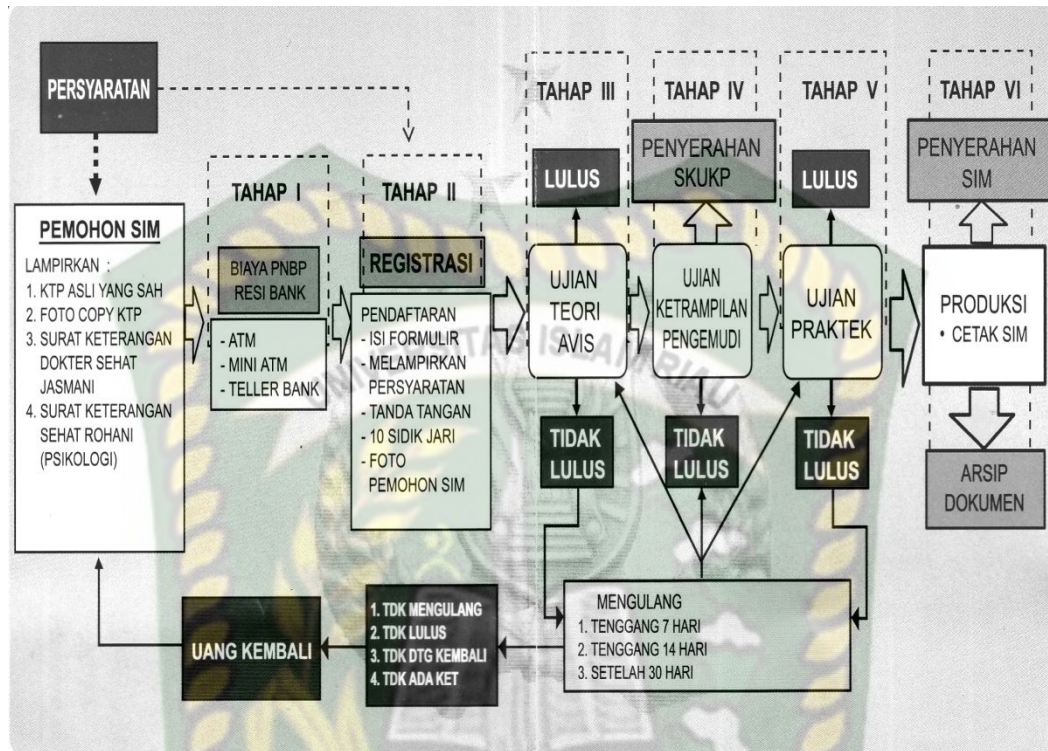
Tabel I.1 : Standar Operasional Prosedur Pelayanan SIM

Uraian Kegiatan	Prosedur	Uraian Pelayanan	Unit/Pejabat Terkait	Hari/Waktu Pelayanan pengiriman
Melayani Pembuatan SIM	Melampirkan: <ul style="list-style-type: none"> • KTP Yang Asli • Foto Copi KTP Surat Ket Sehat Jasmani Dari Dokter • Surat Sehat Jasmani Dari Psikolog 	a. Pembuatan SIM A Rp. 120.000 (90 Menit) b. SIM BI/BII Rp. 120.000. (90 Menit) c. SIM C, Rp 100.000. (90 Menit) d. SIM D Rp 50.000. (90 Menit)	KASUBNIT I	Senin-Kamis: 07.30-17.30. Jum'at: 07.30-15.00. Sabtu: 08.00-15.00.

Sumber : Satlantas Polres Rokan Hulu 2017

Dengan dibuatnya SOP di atas satlantas Polres Rokan Hulu khususnya unit regident diharapkan dapat memberikan pelayanan sesuai dengan tugas dan wewenangnya sehingga pelayanan prima kepada masyarakat yang membuat SIM dapat terwujud. Karena tujuan SOP adalah menciptakan komitmen mengenai apa yang dikerjakan oleh satuan unit kerja instansi pemerintahan untuk mewujudkan *good governance*. Dalam undang-undang no 22 tahun 2009 pasal 81 di jelaskan bahwa pembuatan SIM di satlantas Polres Rokan Hulu harus sesuai prosedur. Untuk lebih jelasnya berikut gambar prosedur dalam pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi di Polres Rokan Hulu :

Gambar I.2 Prosedur Penerbitan SIM



Sumber : Satlantas Polres Rokan Hulu 2017

Berdasarkan gambar di atas telah dijelaskan bagaimana proses dalam memproduksi SIM. Namun hal ini juga harus disesuaikan antara berapa yang melayani dan berapa yang dilayani harus seimbang setiap harinya sehingga pelayanan professional dapat tercapai. dengan jumlah pegawai 9 dalam produksi SIM, maka tiap satu orang pegawai melayani sebanyak 5 masyarakat pemohon pelayanan. Dengan jumlah yang dilayani dan yang melayani melalui perbandingan 5:1 seharusnya pelayanan professional dapat tercapai.

Dengan jumlah masyarakat pemohon SIM di kabupaten Rokan hulu sangat banyak jumlahnya jika di bandingkan dengan kabupaten lain yang baru mekar di provinsi Riau, tentu hal ini membawa permasalahan tersendiri dalam pelayanan pembuatan SIM. Permasalahan yang muncul diharapkan dapat di minimalkan

dengan berbagai aturan, standar operasional prosedur, kompetisi pegawai yang melayani kebijakan yang tepat dengan tidak merugikan yang melayani maupun yang dilayani sehingga diharapkan pelayanan professional dapat tercapai. Berikut jumlah pemohon SIM di kabupaten Rokan hulu dalam tiga tahun terakhir:

Table I.2 Jumlah Produksi Surat Izin Mengemudi di Kabupaten Rokan Hulu Tahun 2014-2016

No	Tahun	Jenis Surat Izin Mengemudi						Jumlah	
		C	A	A Umum	B I	B I Umum	B II Umum		
1	2014	8.580	4.501	3	303	161	14	59	13.621
2	2015	9.502	4.686	1	209	140	10	48	14.596
3	2016	8.710	5.126	3	289	192	18	56	14.294
JUMLAH		26.79	14.31	7	801	493	42	163	42.511

Sumber : Satlantas Polres Rokan Hulu 2017

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan pembagian pelayanan SIM dengan penetapan penggolongan SIM sebagai berikut.

1. Golongan SIM A SIM untuk kendaraan bermotor roda 4 dengan berat yang diperbolehkan tidak lebih dari 3.500 Kg.
2. Golongan SIM A Khusus SIM untuk kendaraan bermotor roda 3 dengan karoseri mobil (Kajen VI) yang digunakan untuk angkutan orang / barang (bukan sepeda motor dengan kereta samping).
3. Golongan SIM B1 SIM untuk kendaraan bermotor dengan berat yang diperbolehkan lebih dari 1.000 Kg.
4. Golongan SIM B2 SIM untuk kendaraan bermotor yang menggunakan kereta tempelan dengan berat yang diperbolehkan lebih dari 1.000 Kg.
5. Golongan SIM C SIM untuk kendaraan bermotor roda 2 yang dirancang dengan kecepatan lebih dari 40 Km/Jam.

Berdasarkan penjelasan diatas diatas pembuatan SIM C diketahui lebih banyak dalam kepengurusannya dimana pemohon SIM C dari tahun 2014 sebanyak 8.580, tahun 2015 sebanyak 9.502, sampai dengan tahun 2016 sebanyak 8.710. sehingga diketahui lebih banyak dari pada pengurusan SIM lainnya. Hal inilah banyak ditemui terjadi permasalahan dalam penyelesaian kepengurusannya mulai dari pemenuhan persyaratan, prosedur waktu pelayanan dan biayan pelayanan sehingga banyak terjadi ketimpangan seperti adanya calo dan orang terdekat dalam kepengurusannya sehingga menimbulkan pencapaian pembuatan SIM tidak sesuai dengan waktu penyelesaian yang ditetapkan.

Adapun data angka kecelakaan pengguna SIM C di Kabupaten Rokan Hulu dalam kurun tahun 2014-2016 sebagai berikut :

Tabel I.3 Data Kecelakaan Pengendara Roda dua di Kabupaten Rokan Hulu dalam kurun tahun 2014-2016

No	Tahun	Memiliki SIM C	Tidak Memiliki SIM C
1	2014	167	210
2	2015	217	232
3	2016	291	387

Sumber : Satlantas Polres Kabupaten Rokan Hulu, 2017

Berdasarkan penjelasan diatas Data Kecelakaan Pengendara Roda dua di Kabupaten Rokan Hulu dalam kurun tahun 2014-2016 dimana diketahui pada tahun 2014 kecelakaan yang memiliki SIM C sebanyak 167 sedangkan tidak memiliki SIM C sebanyak 210, tahun 2015 kecelakaan yang memiliki SIM C sebanyak 217 sedangkan tidak memiliki SIM C sebanyak 232, tahun 2016 kecelakaan yang memiliki SIM C sebanyak 291 sedangkan tidak memiliki SIM C sebanyak 387. Sehingga hal ini terlihat bahwa lebih banyak kecelakaan terhadap masyarakat yang tidak memiliki SIM C.

Pelayanan pembuatan SIM (C) masih dirasakan masyarakat bahwa prosedur yang rumit, biaya yang ditetapkan tidak sesuai dengan biaya yang dikeluarkan setelah SIM selesai melainkan adanya penambahan biaya serta belum tercapainya tingkat pelayanan yang berdasarkan waktu ketetapan penyelesaian pembuatan SIM yang cenderung masih lama. Dengan memperhatikan uraian diatas dalam pelayanan pembuatan SIM terhadap masyarakat berdasarkan pengamatan dilapangan penulis masih menemui sejumlah fenomena sebagai berikut:

1. Diindikasikan bahwa masih terdapatnya pelayanan yang kepengurusan SIM dengan mengutamakan orang terdekat sehingga belum sepenuhnya perilaku antri diaplikasikan, sehingga masi ditemukan beberapa orang dengan gampang tanpa melalui prosedur yang telah ditetapkan Misalnya ada orang yang memiliki kenalan pada salah satu oknum polisi (keluarga Polisi) sehingga pengurusannya dapat dimudahkan dengan cepat tanpa melalu antri terlebih dahulu seperti peraturan yang ada.
2. Masih lambannya waktu penyelesaian pelayanan pembuatan SIM C yang diberikan Polres Kabupaten Rokan Hulu dimana Waktu pembuatan SIM C dalam ketentuannya sementara didalam Standar Operasional Prosedur ditetapkan penyelesaian pelayanan pembuatan SIM dengan waktu 90 menit sampai dengan selesai, namun kenyataan dilapangan mencapai sampai satu hari.

3. Masih ditemui dalam pembuatan SIM C tidak sesuai dengan pembiayaan yang telah ditetapkan dimana bahwa Biaya pembuatan SIM C 100.000 namun dilapangan mencapai 250.000 hingga 300.000 rupiah.

Berdasarkan latar belakang yang telah di jelaskan diatas maka penulis tertarik untuk meneliti masalah yang terjadi dalam bentuk penulisan skripsi dengan judul **“Analisis Pelayanan Pada Pembuatan Surat Izin Mengemudi Roda Dua Di Satlantas Polres Kabupaten Rokan Hulu”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas maka rumusan masalah yang akan menjadi pokok kajian dalam penelitian ini **“Bagaimana Proses Pelayanan Pada Pembuatan Surat Izin Mengemudi Roda Dua Di Satlantas Polres Kabupaten Rokan Hulu?”**.

C. Tujuan Penelitian dan kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menjelaskan Pelayanan Pada Pembuatan Surat Izin Mengemudi Roda Dua Di Satlantas Polres Kabupaten Rokan Hulu.
2. Untuk mengetahui faktor penghambat dalam Pelayanan Pada Pembuatan Surat Izin Mengemudi Roda Dua Di Satlantas Polres Kabupaten Rokan Hulu.

2. Kegunaan Penelitian

1. Penelitian ini dapat di harapkan sebagai bahan masukan bagi Satlantas Polres Rokan Hulu dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi.
2. Bahan pengembangan disiplin Ilmu Pemerintahan.
3. Informasi bagi peneliti yang penelitiannya sejenis untuk masa yang akan datang.



Dokumen ini adalah Arsip Miilik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau