

SKRIPSI

**PELAYANAN PENERBITAN SURAT IZIN MENGEMUDI (SIM) PADA
SATUAN LALU LINTAS POLRES KABUPATEN ENREKANG**



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2021

MILIK PERPUSTAKAAN
UNISMUH MAKASSAR

SKRIPSI

**PELAYANAN PENERBITAN SURAT IZIN MENGEMUDI (SIM)
PADA SATUAN LALU LINTAS POLRES
KABUPATEN ENREKANG**

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi dan Memperoleh

Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)

Disusun dan Diajukan Oleh

DEWI ROSITA

Nomor Stambuk : 105611119516

Kepada

4/09/2021

1 exp.
Sub-Alupm

P/0218/ADM/21 CP
ROS
P'

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

2021

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN AKHIR

Judul Skripsi : Pelayanan Penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM)
pada Satuan Lalu Lintas Polres Kabupaten Enrekang
Nama Mahasiswa : Dewi Rosita
Nomor Induk Mahasiswa : 10561 1119516
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara



Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. H. Mappamiring, M.Si

Dr. Drs. H. Anwar Parawangi, M.Si

Mengetahui:

Dekan

Ketua Program Studi

Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos, M.Si
NBM: 730727
Nasrul Haq, S.Sos, MPA
NBM: 1067463

HALAMAN PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor: 0192/FSP/A.4-II/VIII/42/2021 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana dalam Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang dilaksanakan di Makassar pada hari Senin, 09 Agustus 2021.



TIM PENILAI

Ketua

Sekretaris


Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si
NBM: 730727


Dr. Burhanuddin, S.Sos., M.Si
NBM: 1084366

PENGUJI:

1. Dr. H. Mappamiring, M.Si 
2. Dr. H. Muhammad Isa Ansyari, M.Si 
3. Dr. Hafiz Elfiansya Parawu, S.T., M.Si 
4. Dr. Haerana, S.Sos., M.Pd 

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Dewi Rosita

Nomor Induk Mahasiswa : 105611119516

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar skripsi penelitian ini adalah karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat dari sumber lain. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 09 September 2021

Yang Menyatakan,



Dewi Rosita

ABSTRAK

DEWI ROSITA, 2021. Pelayanan Penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM) pada Satuan Lalu Lintas Polres Kabupaten Enrekang, Dibimbing oleh Pembimbing I Bapak Mappamiring dan Pembimbing II Bapak Anwar Parawangi, Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar.

Pelayanan publik (public service) merupakan salah satu perwujudan dari fungsi pada aparatur negara sebagai abdi masyarakat, pelayanan publik dimaksudkan untuk mensejahterahkan masyarakat atau warga negara. Maka dari itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan penerbitan surat izin mengemudi (SIM) pada satuan lalu lintas Polres Kabupaten Enrekang. Pelayanan publik yang profesional, itu artinya pelayanan publik yang bercirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah).

Jenis penelitian ini adalah kualitatif yang dimana berarti penelitian ini menggambarkan suatu fenomena atau kejadian yang nyata. Informan pada penelitian ini sebanyak 6 orang sebagai informan. Data-data penelitian diperoleh dari berbagai sumber data yaitu data primer dan data sekunder. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Teknik pengabsahan data yang digunakan adalah triangulasi sumber, teknik, dan waktu.

Hasil penelitian yang dilakukan diSatlantas Polres Enrekang bahwa kualitas pelayanan penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM) pada satuan lalu lintas Kabupaten Enrekang melalui tiga indikator yaitu 1)Efektif dan Efisiensi, indikator ini sangat penting untuk mengukur berhasilnya pelayanan yang berkualitas pada Polres Enrekang dengan melihat beberapa alternatif dalam pencapaian tujuan dan melihat persyaratan pelayanan dari batasan-batasan tertentu. 2)Sederhana, birokrasi maupun masyarakat dalam pelayanan Surat Iizin Mengemudi (SIM) diPolres Enrekang memberi pelayanan kepada masyarakat yang lebih mudah dipahami, dan jug tidk berbelit-belit dengan mengadakan Langkah-langkah yang praktis. 3)Kejelasan dan Kepastian,Polres Enrekang diintansi tersebut belum memiliki komitmen pelayanan prosedur-prosedurterutama dalam biaya administrasi. 4)Keterbukaan, adanya Kerjasama antar pegawai maupun atasan dimana mengadakan prosedur tatanan yang diterapkan di Polres Enrekang dalam pemberian layanan, waktu pelayanan, dan tarif pelayanan sudah diterapkan dengan baik.

Kata Kunci : *Pelayanan Publik, Surat Izin Mengemudi (SIM)*

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

“Assalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh”

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, sang pencipta yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pelayanan Penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM) pada Satuan Lalu Lintas Polres Kabupaten Enrekang”. Pelaksanaan skripsi ini sedikit mengalami kesulitan dan hambatan, namun berkat kerja keras penulis dan adanya bimbingan dan bantuan dari beberapa pihak akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik, maka dari itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terimakasih kepada:

1. Yang paling utama kepada kedua Orang Tua saya Bapak Sidik dan Ibu Susilawati terimakasih banyak atas doa dan dukungannya selama ini, kau sosok Ayah dan Ibu yang hebat untukku, penulis sungguh merasa bersyukur memilikimu sebagai Ayah dan Ibu yang berkorban tanpa pamrih dalam membersarkan, mendidik, dan mendoakan keberhasilan penulis, yang tiada hentinya memberi motivasi disertai segala pengorbanan yang tulus dan ikhlas sehingga skripsi ini terselesaikan. Dan segenap Keluarga Besar Tercinta yang senantiasa memberikan semangat dan spirit bantuan baik bentuk moril maupun materil.
2. Kepada Bapak Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar beserta jajarannya.

3. Ibu Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar beserta jajarannya.
4. Bapak Nasrul Haq, S.Sos., MPA selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara dan Ibu Nurbiah Tahir, S.Sos., M.AP selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar beserta jajarannya.
5. Bapak Dr. H. Mappamiring, M.Si. selaku Dosen Pembimbing I Bapak Dr. Drs. H. Anwar Parawangi, M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang tak kenal lelah telah membimbing, mengarahkan, mengkoreksi, serta selalu mendorong dan membantu untuk memberi semangat penulis hingga penyelesaian skripsi ini.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen baik Pengajar atau Asistennya, seluruh Staff Pegawai di ruang lingkup Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
7. Seluruh pegawai Kapolres Enrekang, dan seluruh Informan yang telah membantu dan memberikan arahan kepada penulis dalam melaksanakan penelitian.
8. Serta teman-temanku Iyan, kak Rijal, kak Pajjing, Ria, Esa, Putri, Nunet yang selalu setia menemani, memberikan semangat dan dukungannya.
9. Saudara seperjuangan Angkatan Ilmu Administrasi Negara Federasi 2016 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik Universitas Muhammadiyah

Makassar sebagai rekan-rekan seperjuangan dalam memperjuangkan Toga.

10. Serta yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan doa dan dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Akhirnya skripsi ini telah selesai, semoga berguna dan bermanfaat kepada semua orang, baik penulis maupun orang lain. Semoga mendapat lindungan, berkah dan karunia dari Allah SWT kepada Bapak, Ibu serta Saudara (i) atas segala bantuannya, Aamiin Ya Rabbal Alamin.

Wassalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Makassar, 09 September 2021


Dewi Rosita
Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENEREMAAN TIM	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Penelitian Terdahulu	7
B. Konsep dan Teori	9
C. Kerangka Pikir	18
D. Fokus Penelitian	19
E. Deskripsi Fokus Penelitian	19
BAB III METODE PENELITIAN	21
A. Lokasi dan Waktu Penelitian	21
B. Jenis dan Tipe Penelitian	21
C. Sumber Data	22
D. Informan Penelitian	22
E. Teknik Pengumpulan Data	23
F. Teknik Analisis Data	24

G. Pengabsahan Data	25
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	26
A. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	26
B. Hasil Penelitian.....	38
C. Pembahasan.....	59
BAB V PENUTUP	65
A. Kesimpulan.....	65
B. Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN	69



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik menjadi ramai diperbincangkan sejak diberlakukannya otonomi daerah, karena pelayanan publik merupakan salah satu variabel yang menjadi tolak ukur keberhasilan otonomi. Apabila pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah sudah baik dan berkualitas, maka pelaksanaan otonomi daerah dapat dikatakan berhasil. Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, aparatur negara sebagai pelayan masyarakat yang memberikan pelayanan sebaik-baiknya menuju good governance. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat yang dilakukan secara transparan dan akuntabilitas. Disamping sudah menjadi keharusan bagi pemerintah pusat sampai pada pemerintah daerah untuk meningkatkan isu tentang pelayanan publik ini juga dipicu adanya pengaruh perubahan paradigma ilmu administrasi, termasuk perubahan global yang sering terjadi diberbagai bidang kehidupan dan diberbagai belahan dunia.

Dalam pemberian pelayanan publik secara cepat dan tepat dalam era informasi dan globalisasi yang semakin pesat, mutlak untuk dilaksanakan karena apabila tidak, maka akan melahirkan suatu gejolak sosial, bahkan disintegrasi bangsa yang pada akhirnya akan melahirkan perpecahan dan kehancuran bangsa dan negara. Sebagai sebuah lembaga, pelayanan publik menjamin keberlangsungan administrasi negara yang melibatkan pengembangan kebijakan

pelayanan dan pengelolaan sumberdaya yang berasal dari dan untuk kepentingan publik. Perkembangan informasi dan komunikasi yang ditandai dengan mengglobalnya kehidupan yang berdampak pada meningkatnya tingkat pendidikan masyarakat. Hal ini sekaligus memberi dampak pada semakin profesionalnya masyarakat mengelola suatu pekerjaan. Dalam kondisi seperti itu, maka waktu dan pelayanan akan menjadi sangat berharga bagi masyarakat. Setiap orang ingin mendapat pelayanan yang cepat dan tepat, sebab mereka selalu ingin menggunakan waktu seefisien mungkin. Selain kecepatan dan ketepatan, kualitas pelayanan juga sangat diperlukan masyarakat. Kualitas sendiri dapat diartikan sebagai kepuasan penerima layanan.

Surat Izin Mengemudi atau biasa di singkat dengan SIM merupakan hal yang wajib dan merupakan salah satu syarat berkendara yang harus dimiliki oleh seorang pengendara, baik beroda dua maupun beroda empat. Dengan adanya SIM, menandakan bahwa seseorang layak mengendarai kendaraan mereka sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Di balik pernyataan bahwa SIM merupakan syarat berkendara, SIM juga berfungsi sebagai identitas pelengkap, dengan begitu bisa meminimalisir kejahatan yang biasa terjadi seperti pencurian motor yang sering terjadi sekarang ini.

Dalam era globalisasi sekarang ini kondisi persaingan yang cukup kuat sejumlah aparatur pemerintah di tuntutan untuk bisa memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Undang-undang Nomor 9 Tahun 2012 tentang Surat Izin Mengemudi (SIM) adalah alat kontrol, tanda bukti legitimasi kompetensi, dan data forensik

kepolisian bagi seseorang yang telah lulus uji pengetahuan, kemampuan dan keterampilan untuk mengemudikan Ranmor di jalan sesuai dengan persyaratan yang di tentukan berdasarkan Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkatan jalan. UU pelayanan publik juga menekankan dan mengatur tentang asas-asas umum pelayanan publik yang harus dilaksanakan sebaik-baiknya oleh aparatur Negara, antara lain asas kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan dan keseimbangan hak serta keseimbangan kewajiban.

Suparlan (2000:35) Pelayanan adalah sebuah usaha pemberian bantuan maupun pertolongan pada orang lain, baik itu berupa materi atau juga non materi agar orang tersebut bisa mengatasi masalahnya itu sendiri. Loina (2001:138) di dalam bukunya yang bertajuk hubungan masyarakat membina hubungan baik dengan publik. Yang beranggapan bahwa sebuah pelayanan merupakan suatu proses keseluruhan sebuah pembentukan citra dari perusahaan, baik melalui media berita, membentuk sebuah budaya perusahaan secara internal, ataupun melakukan sebuah komunikasi mengenai pandangan perusahaan pada para pemimpin pemerintahan serta publik yang lainnya yang berkepentingan.

Pelayanan publik seharusnya lebih responsif terhadap kepentingan publik karena akan terpantau secara transparan kebijakan, prosedur dan perilaku yang menyimpang paradigma pelayanan publik berkembang dari pelayanan yang sifatnya sentralistik ke pelayanan yang lebih memberikan fokus terhadap pengolahan yang berorientasi kepuasan pelanggan (Barata, 2003). Memperhatikan peran pelayanan umum yang semakin menonjol, maka tidak heran jika masalah

layanan mendapat perhatian dari masyarakat maupun dalam kaitan dengan pokok usaha dan kegiatan organisasi (Hardiyansyah, 2011).

Pelayanan publik selalu mengedepankan kepentingan masyarakat sebagai pelanggan/konsumen, namun masyarakat selama ini menganggap pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah cenderung kurang baik dan tidak berkualitas kepada masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya pengaduan yang diajukan kepada para aparatur pemerintah dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Salah satu keluhan yang sering terdengar dari masyarakat yang ketika berhubungan dengan aparatur pemerintah adalah selain berbelit-belit akibat birokrasi yang kaku, juga perilaku oknum aparatur yang kadang kala kurang bersahabat. Hal tersebut sering menjadi alasan utama masyarakat terhadap kegunaan mereka untuk menggunakan jasa pelayanan publik.

Terkait dengan pelayanan penerbitan SIM, Kabupaten Enrekang merupakan salah satu Kabupaten dengan tingkat penerbitan SIM yang cukup aktif, sehingga masyarakat membutuhkan pelayanan serta sarana dan prasarana yang baik untuk memudahkan masyarakat dalam penerbitan SIM. Penelitian ini penting dilakukan oleh peneliti untuk melihat bagaimana pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sejauh ini. Surat Izin Mengemudi (SIM) bagi masyarakat umum tentu sudah tidak asing sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi dalam berkendara. Pembuatan SIM tiap Kota/Kabupaten hanya terpusat pada satu tempat yaitu Polrestabes Kota/Kabupaten sehingga sering terjadi tumpukan massa. Masalah utama dari proses pembuatan SIM adalah lamanya waktu yang ditunggu akan menyebabkan semakin lama proses pembuatan SIM mulai dari awal

pendaftaran sampai dengan SIM tersebut diterima oleh pemohon. Lamanya waktu yang tidak sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) tidak jarang mengakibatkan antrian dalam pelayanan SIM. Kurangnya sumber daya atau petugas juga dapat menghambat kelancaran proses pembuatan SIM.

Selain dari pelayanan yang kurang baik dari aparaturnegara, tidak efektifnya pelayanan publik dalam pengurusan kendaraan bermotor akibat penerapan dimensi pelayanan yang tidak diterapkan dengan baik sehingga publik merasa pelayanan yang diberikan belum menunjukkan pelayanan yang sederhana, jelas dan kurang terbuka, dan juga tidak efisien walaupun pelayanan yang diberikan sudah maksimal.

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan yang telah dikemukakan, maka tepat kiranya jika peneliti mengangkat judul, **“Pelayanan Penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM) Pada Satuan Lalu Lintas Polres Kabupaten Enrekang”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan maka rumusan masalah dalam penelitian ini, adalah :

Bagaimana kualitas pelayanan penerbitan surat izin mengemudi (SIM) pada Satuan Lalu Lintas Polres Kabupaten Enrekang ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan penelitian ini, adalah :

Bagaimana kualitas pelayanan penerbitan surat izin mengemudi (SIM) pada Satuan Lalu Lintas Polres Kabupaten Enrekang ?

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan menjadi sebuah karya yang dapat dijadikan referensi dalam memperkaya keilmuan Administrasi Negara yang berkaitan dengan pelayanan penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM) pada satuan lalu lintas polres Kabupaten Enrekang.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi pihak kepolisian sebagai bahan informasi dan sumbangan pemikiran dalam rangka peningkatan pelayanan penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM).
- b. Bagi dunia pendidikan hasil penelitian ini diharapkan mampu berkontribusi untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang pelayanan penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM).

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Untuk mendukung penelitian ini tidak terlepas dari penelitian terdahulu yang pernah dilakukan sebagai bahan perbandingan sekaligus pedoman peneliti, maka pada bagian ini penulis menyajikan beberapa hasil penelitian terdahulu yang terkait dengan Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM).

1. Penelitian Nila Sari Yunita (2018)

Penelitian terdahulu yang pertama dilakukan oleh Nila Sari Yunita pada tahun 2018 dengan judul *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (studi kasus dalam Pelayanan Pembuatan SIM di Satlantas Medan*. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif, metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey dengan instrument angket. Nilai r ttabel validitas instrument sebesar 0,344 dan semua pernyataan valid karena $> 0,344$ dan nilai reliabilitas sebesar 0,917. Hasil penelitian ini menunjukkan dari 35 responden diketahui analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam pelayanan pembuatan SIM di Satlantas Medan sebagian besar mempunyai sikap sangat puas yaitu sebesar 22,9% sikap puas yaitu sebesar 17,1% sikap cukup puas yaitu sebesar 20,0%, sikap tidak puas yaitu sebesar 20,0%, sikap sangat tidak puas yaitu sebesar 20,0%. Dapat kita simpulkan Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus dalam Pembuatan SIM di Satlantas Medan) yaitu sangat puas dengan presentase 22,9%. Berdasarkan hasil penelitian tersebut diartikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan/masyarakat

dalam pembuatan SIM di Satlantas Medan adalah sangat puas.

2. Penelitian Bakara, Sancristo L. T. (2019)

Penelitian terdahulu yang kedua dilakukan oleh Bakara, Sancristo L.T pada tahun 2019 dengan judul *Efektivitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Satuan Lalu Lintas (Satlantas) Medan Kota*. Berdasarkan hasil penelitian dari analisis teori Sondang P. Siagian, efektivitas pelayanan publik dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Satuan Lalu Lintas (Satlantas) Kepolisian Resort Kota Besar (Polrestabes) Medan dapat dikatakan tidak cukup efektif. Adanya masalah mengenai akuntabilitas biaya yang kurang akuntabel serta pemenuhan persyaratan yang kurang maksimal di Satuan Lalu Lintas (Satlantas) Kepolisian Resort Kota Besar (Polrestabes) Medan mengakibatkan tingkat efektivitas yang kurang maksimal.

3. Penelitian Ni Luh Putu Ening Permini (2019)

Penelitian terdahulu yang ketiga dilakukan oleh Ni Luh Putu Ening pada tahun 2019 dengan judul *Analisis Efektivitas Pelayanan Surat Izin Mengemudi (Sim) Pada Polres Karangasem*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara bersama – sama faktor sistem prosedur metode, personil serta sarana prasarana berpengaruh terhadap Efektivitas pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Karangasem. Akan tetapi secara dominan faktor personil merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap Efektivitas Pelayanan Surat Izin Mengemudi Di Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Karangasem.

B. Konsep dan Teori

1. Pelayanan Publik

a. Pengertian pelayanan Publik

Teori Ilmu Administrasi negara mengajarkan bahwa pemerintahan negara pada hakekatnya menyelenggarakan dua jenis fungsi utama, yaitu fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan. Fungsi pengaturan biasanya dikaitkan dengan hakikat negara modern sebagai suatu negara hukum (*legal state*), sedangkan fungsi pelayanan dikaitkan dengan hakikat negara sebagai suatu negara kesejahteraan (*welfare state*). Baik fungsi pengaturan maupun fungsi pelayanan menyangkut semua segi kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegaradan pelaksanaannya dipercayakan kepada aparat pemerintah tertentu yang secara fungsional bertanggung jawab atas bidang-bidang tertentu kedua fungsi tersebut (Siagian, 2001:128-129).

Pelayanan berasal dari kata "layan" yang berarti menolong (membantu) dan menyediakan segala apa yang diperlukan oleh seseorang untuk perbuatan melayani. Sementara, istilah *public* berasal dari bahasa Inggris publik yang berarti umum, masyarakat, dan Negara. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik memberikan definisi bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara atas barang dan jasa, atau pelayanan Administrasi yang disediakan oleh para penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik menurut Harbani Pasolong (2007:128), adalah setiap

kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kesatuan, menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Dan Pasalong (2010:128), pelayanan pada dasarnya dapat disimpulkan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok/organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Kesimpulannya bahwa dalam pelayanan pelayanan terdapat seseorang/organisasi dan pemenuhan kebutuhan.

Menurut Gilman dan Lewis (2005), bahwa pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilakukan secara penuh tanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Pelayanan mempunyai makna melayani orang yang dilayani. Jika melayani, maka sejatinya adalah memberikan pelayanan atau pengabdian secara profesional. Sedangkan dalam konteks pelayanan publik yaitu melayani kebutuhan yang berkaitan dengan kepentingan publik. Pelayanan publik merupakan pemberian layanan yang diberikan kepada masyarakat secara baik, yaitu baik secara jasa maupun barang atau administratif sebagai bagian dari keperluan masyarakat. Pelayanan publik yang baik akan memberikan kepuasan terhadap masyarakat karena pelayanan tersebut.

Optimalisasi pelayanan publik menurut pendapat Indri dan Hayat (2015), adalah memberikan pelayanan secara profesional dan berkualitas yang mempunyai implikasi positif terhadap kepuasan pelanggan atau masyarakat. Keberadaan sumber daya aparatur adalah unsur utama dan terpenting dalam pemberian layanan. Karena aparaturlah yang bersentuhan secara langsung dengan

masyarakat sebagai penerima layanan. Aparatur negara adalah kunci keberhasilan pelayanan publik pada instansi atau lembaga pemerintah. Jika pelayanannya bagus, maka pelayanan dapat dijalankan sebagaimana mestinya.

Istilah lain yang sejenis dengan pelayanan yaitu pengabdian dan pengayoman. Dari seorang administrator diharapkan akan tercermin sifat-sifat memberikan pelayanan publik, pengabdian kepada kepentingan umum dan memberikan pengayoman kepada masyarakat lemah dan kecil. Administrator lebih menekankan kepada kepentingan masyarakat ketimbang kepentingan sendiri (Thoha, 176-177). Pelayanan publik oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat dari suatu negara kesejahteraan. Selain itu dalam kondisi masyarakat yang semakin kritis, birokrasi publik dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran dalam memberikan pelayanan publik. Dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi melayani, dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan, berubah menjadi suka menolong menuju kearah yang fleksibel kolaboratis dan dialogis dan dari cara cara yang sloganis menuju cara-cara yang realistik pragmatis (Thoha, 2001:19).

b. Konsep Pelayanan Publik

Amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menjadi acuan bagi penyelenggaraan untuk memberikan pelayanan secara optimal dan maksimal. Kesenambungan seperti itulah yang memberikan dampak kepercayaan kepada masyarakat dalam menerima pelayanan. Masyarakat akan merasa puas dengan

pelayanan yang diberikan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang ada. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dasarnya adalah tergantung dari bagaimana ia dilayani, seperti apa pelayanannya, serta bagaimana pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang ditafsirkan hanya dengan kontekstualitasnya saja, tetapi harus diimplementasikan secara substansif. Bahwa, siapa yang melayani dan bagaimana pelayanannya harus diaktualisasikan dengan penuh tanggung jawab dan profesionalisme.

Menurut Nuriyanto (2014:8) pelayanan publik yang bersifat ideal artinya adalah pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan tanggung jawab dari pemberi layanan (aparatur pemerintah), dengan ciri-ciri :

1. Efektif dan Efisiensi, lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan sasaran, dan sarana pelayanan serta ketepatan waktu pelayanan.
2. Sederhana, memberikan pelayanan mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, serta mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.
3. Kejelasan dan Kepastian, mengandung arti adanya transparansi mengenai rincian biaya/tarif pelayanan dan prosedur/tata cara pelayanan, serta persyaratan pelayanan.
4. Keterbukaan, mengandung arti prosedur/tata cara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

Menurut Moenir (2003) dalam pelaksanaan suatu pelayanan publik memiliki beberapa kriteria yaitu sebagai berikut :

1. Kesadaran pegawai

Adanya kesadaran dari pegawai mengenai tindakan terhadap tugas atau pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya sehingga membawa pengaruh yang positif dan memberikan pelayanan yang baik.

2. Adanya aturan

Terdapat aturan dalam organisasi mutlak diperlukan agar organisasi dan pekerjaan dapat berjalan terarah dan teratur.

3. Faktor organisasi

Yaitu pengaturan dan mekanisme kerja (sistem, metode serta prosedur) yang mampu menghasilkan pelayanan yang memadai.

4. Faktor kemampuan dan keterampilan

Jika kemampuan maupun keterampilan yang memadai maka pelaksanaan tugas/pekerjaan dapat dilakukan dengan baik.

5. Faktor sarana pelayanan

Adanya sarana pelayanan yang memadai dan mencukupi sehingga tercipta efektifitas dan efektifitas suatu pelayanan.

Pasal 5 UU No.25/2009 menyebutkan, bahwa ruang lingkup pelayanan publik adalah meliputi pelayanan barang publik dan jasa serta pelayanan administratif yang diatur sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pemberian pelayanan dalam ruang lingkup tersebut harus dipenuhi oleh pemerintah secara baik, akuntabel dan maksimal, sehingga kepuasan masyarakat dalam

penerimaan pelayanan dapat terpenuhi. Pelayanan publik tidak hanya memberikan pelayanan secara fisik, tetapi juga sikap, perilaku penting dalam pelayanan publik. Kepuasan masyarakat tidak hanya bertumpu pada cepatnya pelayanan, mudahnya pelayanan, tetapi pada aspek kebaikan dan etika dalam pemberian pelayanannya.

2. Teori Organisasi

Organisasi adalah bentuk persekutuan dua orang atau lebih yang melakukan interaksi serta bekerja sama berdasarkan hubungan kerja dan pembagian kerja aktivitas yang tersusun secara hirarki untuk mencapai suatu tujuan. Organisasi pada dasarnya digunakan sebagai tempat atau wadah orang-orang untuk berkumpul, bekerja sama, secara rasional dan sistematis terdapat dan terkendala dalam memanfaatkan sumber daya, data, dan sarana prasarana yang digunakan secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan organisasi.

3. Surat Izin Mengemudi (SIM)

Surat izin mengemudi merupakan dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik. Berdasarkan keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 menyatakan bahwa SIM termasuk kelompok pelayanan administrasi yaitu bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan publik. Berdasarkan Undang-Undang RI Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Bab VIII tentang mengemudi bagian ke satu tentang Surat Izin Mengemudi dalam Pasal 77 menyebutkan bahwa : (a) Setiap orang yang mengemudikan Kendaraan Bermotor di jalan wajib memiliki Surat Izin Mengemudi sesuai dengan jenis kendaraan Bermotor yang dikemudikan. (b) Surat Izin Mengemudi sebagaimana disebutkan pada ayat (1) terdiri atas dua jenis yaitu Surat Izin Mengemudi Kendaraan Bermotor

Perseorangan dan Surat Izin Mengemudi Kendaraan Bermotor Umum. (c) Untuk mendapatkan Surat Izin Mengemudi, calon pengemudi harus memiliki kompetensi mengemudi yang dapat diperoleh melalui pendidikan dan pelatihan mengemudi.

a. Tugas Pokok dan Fungsi Satuan Lalu Lintas (Satlantas) Polres

1. Tugas

Sesuai dengan pasal 7 Peraturan Kapolri No. 23 Tahun 2010, satuan lalu lintas merupakan unsur pelaksana tugas pokok di tingkat Polisi Resort (Polres) Selanjutnya lebih ditegaskan pada pasal 59 Peraturan Kapolri No. 23 Tahun 2010, dijelaskan bahwa Satuan Lalu Lintas (Satlantas) sebagaimana dijelaskan bahwa:

- a. Satuan lalu lintas (Satlantas) merupakan unsur pelaksana tugas pokok yang berada di bawah Kepala Polisi Resort (Kapolres);
- b. Satuan lalu lintas (Satlantas) bertugas melaksanakan pengaturan, penjagaan, pengawasan dan patroli (turjawali) lalu lintas, pendidikan masyarakat lalu lintas (dikmaslantas), pelayanan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor dan pengemudi, penyidikan kecelakaan lalu lintas dan penegakan hukum di bidang lalu lintas.

2. Fungsi

- a. Pembinaan lalu lintas kepolisian;
- b. Pembinaan partisipasi masyarakat melalui kerja sama lintas sektoral, dikmaslantas dan pengkajian masalah di bidang lalu lintas;
- c. Pelaksanaan operasi kepolisian bidang lalu lintas dalam rangka

penegakan hukum dan keamanan, keselamatan, ketertiban, kelancaran lalu lintas (kamseltibcarlantas);

- d. Pelayanan administrasi registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor serta pengemudi;
- e. Pelaksanaan patroli jalan raya dan penindakan pelanggaran serta penanganan kecelakaan lalu lintas dalam rangka penegakan hukum, serta menjamin keamanan, keselamatan, ketertiban, kelancaran lalu lintas (kamseltibcarlantas) di jalan raya;
- f. Pengamanan dan penyelamatan masyarakat pengguna jalan; dan
- g. Perawatan dan pemeliharaan peralatan dan kendaraan.

b. Penggolongan Surat Izin Mengemudi

Berdasarkan Undang-Undang RI Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Surat Izin Mengemudi untuk Kendaraan Bermotor Perseorangan digolongkan menjadi:

1. Surat Izin Mengemudi A berlaku untuk mengemudikan mobil penumpang dan barang perseorangan dengan jumlah berat yang diperbolehkan tidak melebihi 3.500 kilogram.
2. Surat Izin Mengemudi B berlaku untuk mengemudikan mobil penumpang dan barang perseorangan dengan jumlah berat yang diperbolehkan lebih dari 3.500 kilogram.
3. Surat Izin Mengemudi BII berlaku untuk mengemudikan kendaraan alat berat, kendaraan penarik atau kendaraan bermotor dengan menarik kereta tempelan.

4. Surat Izin Mengemudi C berlaku untuk mengemudikan sepeda motor.
5. Surat Izin Mengemudi D berlaku untuk mengemudikan kendaraan khusus bagi penyandang cacat atau sepeda motor yang dirancang dengan kecepatan tidak lebih dari 40 kilometer perjam.

c. Penerbitan Surat Izin Mengemudi

Berdasarkan Undang-Undang RI Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Bab VIII bagian kedua penerbitan dan pendanaan Surat Izin Mengemudi dalam pasal 87 menyebutkan bahwa

1. Surat Izin Mengemudi diberikan kepada calon pengemudi yang lulus ujian mengemudi.
2. Surat Izin Mengemudi sebagaimana dimaksud pada ayat 1 diterbitkan oleh Kepolisian Negara RI.
3. Kepolisian Negara RI wajib menyelenggarakan sistem informasi penerbitan Surat Izin Mengemudi.

d. Fungsi atau Manfaat serta Peranan SIM

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 di jalan. Sebagai petugas kepolisian selain harus memiliki profesionalisme, maka mereka pula diikat dengan sesuatu disiplin kerja yang tinggi. Adapun fungsi dan manfaat serta peranan SIM dapat dilihat dari beberapa berikut:

1. Sebagai sarana identifikasi/jati diri seseorang

2. Sebagai alat bukti
3. Sebagai sarana upaya paksa, penyitaan SIM pada kasus pelanggaran dan kecelakaan lalu lintas
4. Sebagai sarana pelayanan masyarakat

C. Kerangka Pikir

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana pelayanan pada penerbitan surat izin mengemudi (SIM) di kantor Polres Kabupaten Enrekang. Penelitian tentang surat izin mengemudi (SIM) ini dianalisis dengan menggunakan metode menurut Nuriyanto (2014:8) berdasarkan indikator (1) Efektif dan Efisiensi, (2) Sederhana, (3) Kejelasan dan Kepastian, (4) Keterbukaan, dikarenakan indikator yang dikembangkan Nuriyanto merupakan variabel penting yang sangat mempengaruhi pelayanan publik. Untuk memfokuskan penelitian terhadap uraian yang telah dikemukakan, mendasari lahirnya kerangka pikir penelitian seperti pada gambar berikut :

Berdasarkan teori diatas maka penelitian menggambarkan:



D. Fokus Penelitian

Berdasarkan bagan kerangka pikir terkait dengan penelitian Pelayanan Penerbitan Surat izin mengemudi Pada Satuan Lalu Lintas Polres Kabupaten Enrekang maka yang menjadi fokus penelitian yaitu: Efektif dan Efisiensi, Sederhana, Kejelasan dan kepastian, Keterbukaan.

E. Deskripsi Fokus Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian diatas, maka penulis akan lebih memfokuskan peneliti dalam Pelayanan Publik melalui beberapa poin sebagai berikut:

1. Efektif dan Efisiensi salah satu indikator ini sangat penting untuk mengukur

berhasilnya pelayanan yang berkualitas pada Satlantas Polres Kabupaten Enrekang dimana apa yang menjadi tujuan dan sarana pelayanan dalam hal efektif fokus kepada tercapainya tujuan sudah melakukan pelayanan dengan baik sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai serta efisiensi persoalan waktu sudah dilakukan tanpa memakan waktu yang lama.

2. Sederhana dalam hal ini meliputi pengetahuan oleh birokrasi maupun masyarakat dalam pelayanan di Polres Enrekang memberi pelayanan kepada masyarakat yang lebih mudah dipahami, dan juga tidak berbelit-belit dengan mengadakan langkah-langkah yang praktis meskipun belum sepenuhnya sesuai dengan SOP namun mampu memberikan kepuasan pelayanan kepada masyarakat.
3. Kejelasan dan Kepastian di instansi tersebut harus memiliki komitmen pelayanan prosedur-prosedur terutama dalam transparansi biaya pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM). Dalam halnya tatanan prosedur pembiayaan yang diterapkan melalui peraturan kepolisian dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi mulai dari awal sampai dengan penyelesaian SIM dijalankan dengan fungsi dan tugas Polres Enrekang sebagaimana mestinya.
4. Keterbukaan dalam kinerja pelayanan mengarahkan tujuan yang akan dicapai, adanya kerja sama antar pegawai maupun atasan dimana mengadakan prosedur tatanan yang diterapkan di Polres Enrekang dalam pemberian layanan, waktu pelayanan, dan tarif pelayanan sudah transparan dimana sudah tersedia dipapan pengumuman serta diberbagai media online.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di kantor Polres Enrekang. Peneliti memilih tempat tersebut dengan alasan peneliti ingin melihat pelayanan pembuatan surat izin mengemudi (SIM) di Polres Enrekang. Penelitian ini berlangsung kurang lebih dua bulan setelah pelaksanaan seminar proposal.

B. Jenis dan Tipe Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif, dimana peneliti menjadi instrumen kunci dengan analisis data bersifat induktif dan hasil penelitian lebih menekankan makna daripada generalisasi.

2. Tipe Penelitian

Tipe penelitian ini adalah tipe deskriptif yaitu penelitian yang dilakukan melalui pemaparan dan pengalaman dan dialami oleh informan dengan didukung data kualitatif, dimana peneliti berusaha untuk mengungkapkan suatu fakta tertentu dan memberikan gambaran secara objektif tentang keadaan dan permasalahan yang dihadapi.

C. Sumber Data

Dalam hal ini sumber data yang digunakan untuk melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Data primer yaitu data yang diperoleh melalui hasil penelitian secara langsung kepada objek yang akan diteliti. Data primer ini didapatkan dengan melalui hasil wawancara terhadap responden yang terkait dengan kualitas pelayanan penerbitan surat izin mengemudi (SIM) pada satuan lalu lintas Polres Enrekang.
2. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari laporan-laporan atau dokumen-dokumen yang berupa dokumen tertulis ataupun gambar-gambar yang berkaitan dengan penelitian

D. Informan Penelitian

Dalam penelitian ini jenis informan ada dua yaitu, informan kunci dan informan sekunder. Informan kunci, yaitu informan yang dianggap menguasai objek penelitian sedangkan informan sekunder yaitu informan untuk melengkapi informasi data-data tentang objek-objek penelitian.

Adapun informan dalam penelitian ini adalah:

Tabel 3.1: Informan Penelitian

No.	Nama Informan	Jabatan	Jumlah
1.	Iptu Althof Z S. Tk, S.I.K., M.H	Kasat Lantas	1
2.	Bripka A.M Alyas, S.H	B.A Akademik	1
3.	Fajrin Mahmud	Masyarakat	1
4.	Sumarni	Masyarakat	1
5.	Ryan	Masyarakat	1

E. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. wawancara

Teknik pengumpulan data ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran tentang objek yang akan menjadi bahan penelitian dengan cara Tanya jawab secara langsung pada informan. Percakapan ini dilakukan oleh kedua pihak, yaitu pewawancara yang akan mengajukan pertanyaan dan yang akan diwawancarai kemudian memberi jawaban atas pertanyaan yang di tanyakan.

2. Observasi

Teknik ini merupakan sebuah pengamatan secara langsung pada objek yang akan di teliti untuk mendapatkan keterangan berupa informasi, data serta fakta akurat yang berkaitan dengan objek penelitian. Selain itu, teknik ini juga berfungsi untuk mengetahui tingkat keseimbangan antara keterangan

informan dengan kenyataan yang ada melalui pengamatan secara langsung terhadap objek dan tetap mengawasi keabsahannya.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah pengumpulan data yang diambil dari hasil observasi dan wawancara sebagai data sekunder yang akan digunakan untuk mengkaji dokumen-dokumen baik itu berupa buku referensi serta peraturan atau pasal yang berhubungan dalam penelitian ini guna untuk melengkapi data-data yang akan diperlukan. Dokumen-dokumen yang dianggap lebih relevan dengan masalah, baik berupa buku, literatur, maupun laporan dan sebagainya.

E. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah

1. Reduksi data

Reduksi data merupakan tindakan memilih dan memilah data-data yang sesuai dengan objek penelitian melalui perangkuman, memilih data pokok dan memfokuskan pada hal-hal yang dianggap penting, mencari tema dan pola serta membuang hal-hak yang dianggap tidak perlu.

2. Penyajian data

Data yang dikumpulkan peneliti selanjutnya akan disajikan dalam bentuk uraian singkat sehingga mempermudah peneliti melihat hal yang akan dilakukan selanjutnya.

3. Penarikan kesimpulan

Berdasarkan hasil wawancara dan data-data yang diperoleh dilapangan selanjutnya di simpulkan dan dilihat keakuratan dari data tersebut.

F. Pengabsahan Data

Teknik pengabsahan data dalam penelitian ini adalah dengan triangulasi yaitu:

1. Triangulasi sumber

Triangulasi sumber dilakukan dengan cara mengecek data yang sudah diperoleh melalui beberapa sumber. Kemudian peneliti melakukan perbandingan antara hasil pengamatan dengan wawancara, dan membandingkan lagi antar hasil wawancara dengan dokumentasi yang ada .

2. Triangulasi teknik

Kegiatan ini dilakukan peneliti dengan cara melakukan pemeriksaan data dari sumber yang sama tetapi menggunakan teknik yang berbeda

3. Triangulasi waktu

Waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data. Untuk pengujian kredibilitas ini dilakukan dengan mengecek wawancara, observasi dan teknik lainnya dalam waktu dan situasi yang berbeda.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Lokasi Penelitian

1. Gambaran Umum Kabupaten Enrekang

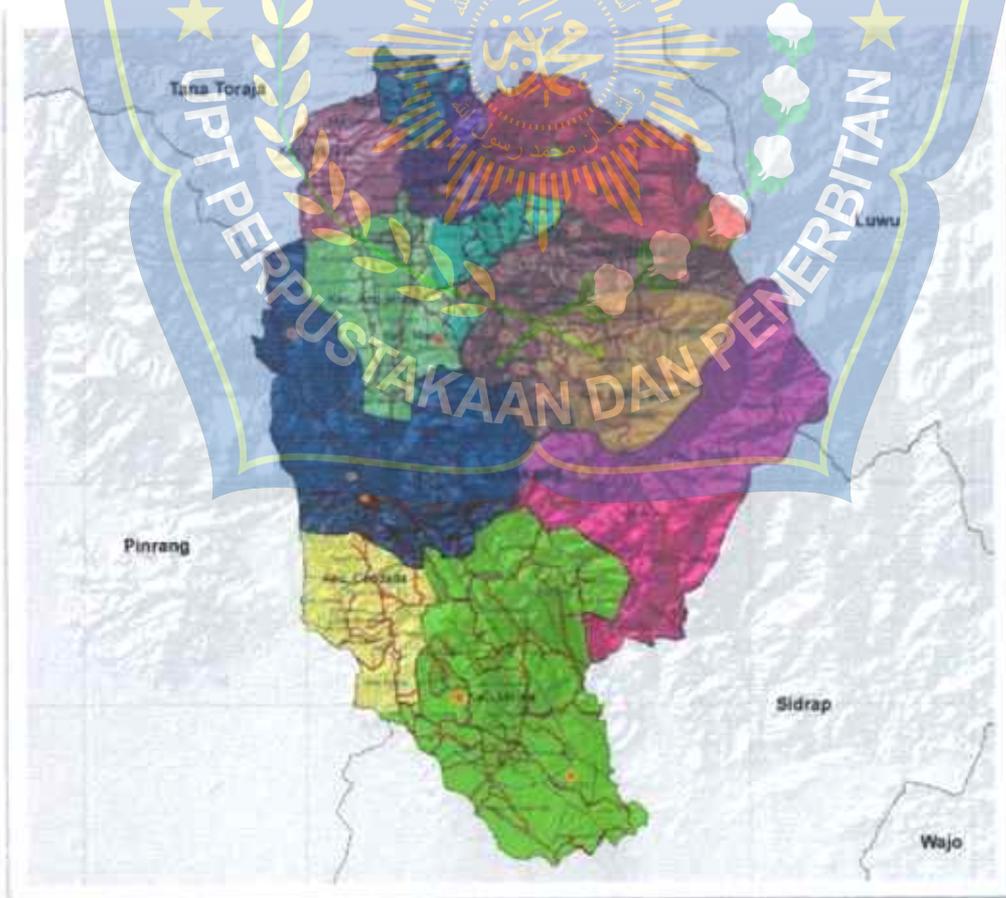
Kabupaten Enrekang terletak sekitar ± 240 km di sebelah utara Kota Makassar atau secara geografis terletak antara 3° 14'36" - 3° 50'0" Lintang Selatan dengan 119° 40'53" - 120° 6'33" bujur timur dengan batas-batas wilayah sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Tana Toraja. Sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Luwu, sebelah Selatan Berbatasan dengan Kabupaten Pinrang. Kabupaten Enrekang secara administrasi terdiri dari 12 Kecamatan yang tersebar dalam 112 desa dan kelurahan dan memiliki luas wilayah sekitar 1.786,01 Km² atau 178.601 Ha. Luas wilayah Kabupaten Enrekang adalah ± 2,86 persen dari wilayah Provinsi Sulawesi Selatan.

Kabupaten ini pada umumnya mempunyai wilayah Topografi yang bervariasi berupa, pegunungan, perbukitan, lembah dan sungai dengan ketinggian 47 - 3.293 m dari permukaan laut serta tidak mempunyai wilayah pantai. Secara umum keadaan Topografi wilayah didominasi oleh perbukitan/pegunungan yaitu sekitar 84,96% dari luas wilayah Kabupaten Enrekang sedangkan yang datar hanya 15,04%.

Ditinjau dari kerangka pengembangan wilayah maupun secara geografis Kabupaten Enrekang juga dapat dibagi kedalam dua kawasan yaitu Kawasan Barat Enrekang (KBE) dan Kawasan Timur Enrekang (KTE). KBE meliputi

Kecamatan Alla, Kecamatan Anggeraja, Kecamatan Enrekang dan Kecamatan Cendana, sedangkan KTE meliputi Kecamatan Curio, Kecamatan Malua, Kecamatan Baraka.

Kecamatan Bungin dan Kecamatan Maiwa. Luas KBE kurang lebih 659,03 Km² atau 36,90% dari Luas Kabupaten Enrekang sedangkan luas KTE kurang lebih 1.126,98 Km² atau 63,10% dari, Luas wilayah Kabupaten Enrekang. Polres Enrekang sendiri terletak di kawasan Barat Enrekang (KBE) yaitu di Jl. Sultan Hasanuddin No.40, Puserren Kec.Enrekang, Kabupaten Enrekang, Sulawesi Selatan.



Gambar 4. 1. Peta Kabupaten Enrekang

Selama setengah dasawarsa terjadi perubahan administrasi pemerintahan baik tingkat kecamatan maupun pada tingkat kelurahan/desa, yang awalnya pada tahun 1995 hanya berjumlah 5 kecamatan dan 54 desa/kelurahan, tetapi pada tahun 2008 jumlah kecamatan menjadi 12 kecamatan dan 129 desa/kelurahan.

Adapun pembagian kecamatan dalam lingkup kabupaten Enrekang antara lain:

1.	Kecamatan Alla	7.	Kecamatan Cenrana
2.	Kecamatan Anggeraja	8.	Kecamatan Curio
3.	Kecamatan Enrekang	9.	Kecamatan Malua
4.	Kecamatan Masalle	10.	Kecamatan Baraka
5.	Kecamatan Buntu Batu	11.	Kecamatan Bungin
6.	Kecamatan Baroko	12.	Kecamatan Maiwa

Ditinjau dari segi sosial budaya, masyarakat Kabupaten Enrekang memiliki kekhasan tersendiri. Hal tersebut disebabkan karena kebudayaan Enrekang (*Massenrempulu*) berada di antara kebudayaan Bugis, Mandar dan Tana Toraja. Bahasa daerah yang digunakan di Kabupaten Enrekang secara garis besar terbagi atas 3 bahasa dari 3 rumpun etnik yang berbeda di *Massenrempulu* yaitu bahasa *Duri*, *Enrekang* dan *Maiwa*.

a. Geografis Kabupaten Enrekang

1. Luas Wilayah : 1.786,01 KM² yang terdiri dari 12 (dua belas) kecamatan
2. Batas Wilayah :
 - Utara : Kab. Tator
 - Selatan : Kab. Sidrap
 - Barat : Kab. Pinrang

Timur : Kab. Luwu

3. Iklim : Tropis

4. Sungai - Besar : Sungai Saddang

: Sungai Mata Allo

b. Demografi Kabupaten Enrekang

Jumlah Penduduk : 243.691

Komposisi Penduduk : Bugis, Toraja, Makassar, Mandar, Jawa, dll

Agama : Mayoritas beragama Islam

c. Sumber Daya Alam Kabupaten Enrekang

1. Pertanian dan perkebunan (padi, jagung, coklat, kopi, salak, sayur-sayuran dll)
2. Peternakan (ayam, sapi, kambing)
3. Hutan (kayu, rotan, damar)
4. Pertambangan (sebagian besar tambang yaitu kerikil, pasir & batu gunung/ batu sungai)

d. Kondisi Panca Gatra Kabupaten Enrekang

1. Ideologi, Pancasila sebagai dasar negara masih dapat diterima dalam kehidupan masyarakat Kabupaten Enrekang.
2. Politik, Situasi Politik cukup mendukung dalam kelancaran pembangunan maupun kehidupan masyarakat sehari-hari, dimana situasi politik di wilayah Kabupaten Enrekang pada umumnya dapat dikatakan stabil dan terkendali.

3. Ekonomi, mata pencaharian masyarakat pada umumnya adalah petani dan di kota adalah pegawai dan wiraswasta
4. Sosial Budaya
 - a) Kerukunan antar umat beragama dan antar etnis suku terjalin dengan baik
 - b) Pelestarian adat budaya masih terpelihara oleh masyarakat (pesta adat kaluppim 8 tahun sekali, maccera manurung, di pasang dan pesta panen setiap panen tiba.
 - c) Keamanan, hubungan TNI dan POLRI (KODIM 1419 Enrekang dengan POLRES Enrekang) tetap terpelihara dengan baik.

2. Sejarah Polres Enrekang

Polres Enrekang berdiri sejak tahun 1961 yang kala itu dibangun dengan menggunakan dinding bambu dan berlantai tanah, kemudian diperbaharui pada tahun 1990 dan di resmikan langsung oleh Kapolda Sulawesi Selatan Brigjen Pol Drs. Matoesin Abim hingga sekarang, kemudian pada tahun 2011 dilakukan perombakan terhadap mesjid Nurul Amanah dan diperbaharui hingga sekarang dan pada tahun 2015 dilakukan pula perbaikan lapangan apel dengan menggunakan Papin Blok hingga sekarang dan pada tahun yang sama dibangun pula ruangan Satuan Narkoba Polres Enrekang.

Tabel 4.1 Struktur Organisasi Polres Enrekang



3. Visi dan Misi Polres Enrekang

a. Visi

Terwujudnya postur Polri sebagai sosok penolong, pelayan, dan sahabat masyarakat serta penegak hukum yang jujur, benar, adil, transparan dan akuntabel serta beretika guna memelihara KAMTIBNAS di wilayah hukum Polres Enrekang yang kondusif didukung sinergitas polisional dalam rangka keberlangsungan pembangunan.

b. Misi

- 2) Menciptakan situasi KAMTIBNAS yang kondusif dengan mengedepankan upaya pre-emptif dan preventif yang didukung oleh penegakan hukum yang tegas.
- 3) Meningkatkan pengungkapan dan penuntasan kasus prioritas meliputi kejahatan konvensional, kejahatan lintas Negara (*transnasiona crime*), kejahatan yang merugikan kekayaan Negara dan kejahatan yang berimplikasi kontinjensi.
- 4) Mempercepat pencapaian program reformasi birokrasi Polri (RBP) melalui pembangunan zona integritas (ZI) menuju organisasi Polri yang handal (*strive for excellent*) dan bebas dari KKN
- 5) Melaksanakan deteksi dini, peringatan dan deteksi aksi terhadap permasalahan, ancaman dan segala kemungkinan gangguan KAMTIBNAS yang dapat terjadi di wilayah hukum Polres Enrekang melalui kegiatan penyelidikan, pengamanan dan penggalangan.
- 6) Meningkatkan partisipasi masyarakat melalui pemberdayaan polmas

- 7) Memperkuat sinergitas Polisional bersama instansi/pemerintah dan seluruh komponen masyarakat untuk menciptakan situasi KAMTIBANS yang kondusif.
- 8) Mengembangkan SISBINPERS, REKRUITMENT, dan BINKAR yang bebas dari KKN, transparan, akuntabel dan humanis serta meningkatkan profesionalisme yang meliputi pendidikan dan pelatihan dibidang HARKAMTIBNAS, penegakan hukum, dan pelayanan masyarakat.
- 9) Penguatan peran Kepolisian dalam rangka HARKAMTIBNAS dengan memaksimalkan fungsi pre-emptif untuk menangani setiap permasalahan dan meninggalkan akar masalah untuk mewujudkan keamanan dan ketertiban melalui pendekatan kearifan lokal pada seluruh sendi-sendi kehidupan masyarakat dengan pemenuhan satu BHABINKAMTIBNAS satu desa.
- 10) Meningkatkan aksesibilitas pelayanan Polri kepada masyarakat dengan pengembangan sistem pengawasan untuk mewujudkan pelayanan yang bebas KKN.

4. Situasi Kesatuan

a. Kesatuan Polri

- 1) 1 POLRES
- 2) 8 POLSEK
- 3) 4 POLSUBSEKTOR

b. Pers

- 1) PAMEN : 5 orang
- 2) PAMA : 24 orang
- 3) BINTARA: 295 orang
- 4) PNS : 2 orang
- Jumlah : 326 orang

c. Fasilitas

- 1) MAPOLRES : 1 unit
- 2) MAPOLSEK : 8 unit
- 3) RUMAH DINAS : 65 unit

5. Sasaran Strategis Polres Enrekang

Sasaran strategis Polres Enrekang dalam kurun waktu 5 Tahun kedepan adalah mendukung “Terwujudnya Penguatan Keamanan Dalam Negeri” maka sasaran strategis Renstra Polres Enrekang 2015-2019 disesuaikan dengan tahapan Grand Strategy Polri tahap III, yang mendasari pencapaian pelayanan publik yang unggul (*strive for excellence*) adalah: melanjutkan dan memantapkan strategi meningkatkan kepercayaan (*trust building*) dan meningkatkan kemitraan (*partnership building*) masyarakat kepada Polri. Maka sasaran strategis Polres Enrekang Tahun 2016-2020 dalam rangka mendukung Polda Sulawesi Selatan dalam mewujudkan standar pelayanan Kamtibmas yang unggul (*strive for excellence*) adalah:

- 1) Terpenuhinya Alpakam/Almatsus dan kapor Polri guna mendukung penguatan tupoksi Polri di Polres Enrekang. Dengan indikator kinerja:

- a) Penambahan jumlah alpalkam/almatsus dan kapor Polri di Polres Enrekang berasal dari Polda maupun dari Hibah.
 - b) Penambahan jumlah alat kesehatan berikut sarana dan prasarana lainnya Poliklinik Urkes Polres Enrekang.
- 2) Terbangunnya postur Polri yang Profesional, Bermoral, Modern dan Unggul melalui perubahan *mindset* dan *cultur set* di Polres Enrekang. Dengan indikator kinerja:
- a) Jumlah personil Polres Enrekang yang memiliki standart kompetensi pendidikan sesuai bidang tugas.
 - b) Jumlah personil Polres Enrekang yg mengikuti pelatihan *mindset* dan *cultur set*.
 - c) Ratio perbandingan Polri dengan jmlah Penduduk di wilayah Enrekang (1: 190.579 penduduk).
 - d) Jumlah peserta pendidikan dan pelatihan Polri di Polres Enrekang.
 - e) Jumlah modul pembelajaran yang disesuaikan dengan kurikulum pendidikan dan pelatihan yang baru yg telah dilaksanakan di Polres Enrekang.
- 3) Terbangunnya Teknologi Kepolisian dan sistem informasi secara berkelanjutan yang terintegrasi melalui penelitian dan kajian ilmiah dalam mendukung kinerja Polri yang optimal, dengan indikator:
- a) Jumlah penambahan pemenuhan teknologi Kepolisian dan system informasi.
 - b) Jumlah penyajian informasi kriminal Nasional di Polres Enrekang.

- c) Jumlah penambahan jaringan CCTV diwilayah Polres Enrekang.
- 4) Meningkatnya pelayanan prima dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat dengan mengedepankan upaya preemtif dan prefentif yang didukung oleh pengakuan hukum yg tegas, dengan indikator:
- a) Presentase kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Kepolisian berdasarkan hasil survey.
 - b) Presentase penanganan potensi konflik social yang tidak menjadi konflik.
 - c) Presentase peningkatan pemberian SP2HP dibandingkan tahun sebelumnya.
 - d) Presentase perijinan yg tepat waktu sesuai SOP.
 - e) Respon Time kehadiran Polri di TKP.
 - f) Presentase penyelesaian komplin masyarakat terhadap pelayanan Polri.
- 5) Meningkatnya peran intelijen dalam mendukung upaya mengelola keamanan dan ketertiban masyarakat, dengan indikator:
- a) Jumlah produk Intelijen yang dapat digunakan oleh pimpinan dalam giat lintas sektoral.
 - b) Jumlah produk intelijen yg dapat digunakan oleh fungsi Kepolisian lainnya dalam rangka Harkamtibmas.
 - c) Jumlah penurunan potensi gangguan keamanan dan ketertiban diwilayah Polres Enrekang.

- d) Terbangunnya system pelayanan secara online dan keliling dalam rangka penerbitan SKCK.
- 6) Terbangunnya kerja sama dengan instansi pemerintah/ swasta / tokoh masyarakat / tokoh agama / LSM / Stakeholders di daerah Polres Enrekang dalam rangka sinergi Polisional.
- a) Jumlah MOU yang dibuat antara Polres Enrekang dengan instansi pemerintah/ Swasta/LSM/ Stakeholders.
 - b) Jumlah kerjasama antara Polres Enrekang dengan instansi pemerintah/ Swasta/ LSM/ Stakerholder.
 - c) Jumlah personil Polres Enrekang yg ikut dalam pasukan misi perdamaian dunia.
- 7) Tergelarnya Bhabinkamtibmas diseluruh Desa/Kelurahan dalam rangka implementasi Polmas dan melakukan deteksi dini terhadap potensi gangguan keamanan dan gejala sosial masyarakat diwilayah Polres Enrekang, dengan indikator:
- a) Jumlah komunitas masyarakat dalam menciptakan iklim keamanan.
 - b) Jumlah penempatan 1 (satu) bhabinkamtibmas disetiap desa.
 - c) Jumlah pelatihan dan kegiatan dalam rangka peningkatan kemampuan bhabinkamtibmas diwilayah enrekang.
 - d) Jumlah peningkatan personil bhabinkamtibmas yang memiliki surat keputusan bhabinkamtibmas diwilayah enrekang.
- 8) Meningkatnya keselamatan lalu lintas dalam rangka mendukung program *decade of action for road safety 2011-2020*. Dengan indikator:

- a) Presentase penurunan jumlah Laka Lantas.
- b) Presentase penurunan tingkat fatalitas korban Laka Lantas meninggal dunia.
- c) Presentase penurunan jumlah pelanggaran terhadap lima jenis pelanggaran Lalu lintas.

B. Hasil Penelitian

Dalam hasil penelitian ini penulis akan memaparkan tentang hal yang berkaitan dengan Pelayanan Penertiban Surat Izin Mengemudi (SIM) pada Satuan Lalu Lintas Polres Enrekang. Dalam mencapai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pengaduan yang diberikan, maka diperlukan adanya responsivitas atau daya tanggap pelayanan publik Polres Enrekang. Responsivitas ini berkaitan dengan kemampuan untuk mengetahui dan memahami kebutuhan maupun keinginan masyarakatnya, sehingga pelayanan yang diberikan Polres dapat sesuai dengan apa yang diinginkan oleh masyarakat.

Undang-undang Nomor 9 Tahun 2012 tentang surat izin mengemudi (SIM) adalah tanda bukti legitimasi kompetensi, alat control, dan data forensik kepolisian bagi seseorang yang telah lulus uji pengetahuan, kemampuan dan keterampilan untuk mengemudikan Ranmor di jalan sesuai dengan persyaratan yang ditentukan berdasarkan Undang-Undang Lalu Lintas dan Angakatan jalan. Pelayanan SIM yang dilaksanakan pada Satlantas Polres Enrekang sudah tentu memiliki standard dan target yang akan dicapai dalam suatu periode tertentu. Penulis tidak mengkaji kinerja seperti yang dilakukan pada organisasi-organisasi perusahaan, yaitu mengkaji standard dan target yang hendak dicapai, tetapi

penulis lebih mengkaji apakah kinerja pelayanan yang diberikan oleh para petugas kepolisian yang bertugas dalam pemberian pelayanan SIM. Kepada konsumen dalam hal ini anggota masyarakat dan pihak lain misalnya petugas kepolisian sendiri sudah memuaskan atau belum memuaskan. Kajiannya dilakukan demikian karena penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif sehingga tidak mengadakan perhitungan-perhitungan.

Kuantitas kinerja petugas dapat dikaji melalui peningkatan tingkat kemampuan petugas menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang dibebankan kepadanya serta kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Ini menunjukkan kinerja pelayanan petugas kepolisian dalam tugasnya melakukan pelayanan SIM, apakah yang bersangkutan telah melakukan sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang dibebankan kepadanya dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada para pemohon.

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.

Sistem pelayanan pengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) Satuan Lalu Lintas (Satlantas) Kepolisian Resort (Kapolres) Enrekang sendiri telah menetapkan sebuah Standar Operasional Prosedur (SOP) yang akan digunakan dalam setiap pelayanan pengurusan pembuatan SIM. Standar Operasional Prosedur (SOP) inilah nantinya yang

menjadi pedoman pegawai Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) Surat Izin Mengemudi (SIM) Satuan Lalu Lintas (Satlantas) (Polres) Enrekang dalam melayani masyarakat dalam proses pengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM).

Berdasarkan Undang-Undang RI Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Bab VIII bagian kedua penerbitan dan pendanaan Surat Izin Mengemudi dalam pasal 87 menyebutkan bahwa :

4. Surat Izin Mengemudi diberikan kepada calon pengemudi yang lulus ujian mengemudi.
5. Surat Izin Mengemudi sebagaimana dimaksud pada ayat 1 diterbitkan oleh Kepolisian Negara RI.
6. Kepolisian Negara RI wajib menyelenggarakan sistem informasi penerbitan Surat Izin Mengemudi.

Berikut Standar Operasional Prosedur (SOP) di Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) Surat Izin Mengemudi (SIM) Satuan Lalu Lintas (Satlantas) Kepolisian Resort (Polres) Enrekang.

1. Persyaratan Pelayanan surat izin mengemudi (SIM)

a. WNI

- 1) Kartu Tanda Penduduk
- 2) Surat Keterangan Kesehatan dari Puskesmas / RSUD Pemerintah/POLRI
- 3) Mengisi Formulir Pendaftaran SIM
- 4) Melampirkan Sertifikat Lulus Pendidikan Dan Pelatihan Mengemudi

b. WNA

- 1) Paspor dan Kartu Izin Tinggal Tetap di Indonesia

a. Tahap Persyaratan (Melengkapi persyaratan)



Tahap ini merupakan tahap yang wajib dipenuhi pemohon untuk mengajukan permohonan dalam pembuatan SIM. Dalam permohonan pembuatan SIM, pihak pemohon harus melengkapi dahulu segala persyaratan yang sudah ditentukan untuk memperoleh formulir yang telah disediakan. Persyaratan tersebut terdiri dari :

- 1) Surat keterangan dokter sehat jasmani dan rohani yang dikeluarkan berdasarkan SK dokter yang merupakan bukti bahwa pemohon dalam kondisi sehat secara jasmani maupun rohani pada saat mengurus pembuatan SIM. Kondisi Jasmani yang sehat akan menghindari terjadinya kecelakaan dalam mengendarai kendaraan. Mengingat akan

pentingnya pemeriksaan kesehatan maka pemohon diwajibkan untuk melakukan pemeriksaan kesehatan.

2) KTP/Fotokopi KTP merupakan kartu pengenalan pemohon yang menunjukkan bahwa pemohon adalah warga Negara RI dan juga menolong petugas untuk mengisi data pribadi pemohon.

3) Mengisi formulir pendaftaran Surat Izin Mengemudi (SIM), dimana pemohon pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) diharuskan mengisi formulir pendaftaran.

4) Melampirkan sertifikat mengemudi, pemohon diharuskan membawa sertifikat lulus mengemudi agar bisa melanjutkan ketahap berikutnya. Sertifikat mengemudi hanya diharuskan bagi peserta uji Surat Izin Mengemudi (SIM) umum sedangkan untuk Surat Izin Mengemudi (SIM) perorangan tidak diharuskan.

b. Tahap Administrasi

Tahap ini merupakan tahap pembayaran biaya pembuatan SIM kepada bank yang sudah ditunjuk. Untuk pembayaran biaya pembuatan SIM dilakukan melalui loket 1 yang ada di Satlantas Enrekang.

c. Tahap Registrasi

Setelah syarat administrasi dilengkapi oleh pemohon maka pemohon berhak memperoleh formulir permohonan pembuatan SIM yang telah disediakan oleh pemerintah. Pemohon wajib mengisi formulir tersebut dan menyerahkan kembali formulir yang telah diisi kepada petugas yang mengurus SIM.

d. Tahap Ujian Teori

Tahap berikutnya adalah ujian teori, dimana ujian ini bertujuan untuk menguji sejauh mana pengetahuan pemohon dalam mengenal rambu-rambu lalu lintas dan hal-hal lain yang akan ditemui dilapangan ketika berkendara. Tujuan dari ujian ini adalah agar pemohon mengetahui peraturan-peraturan yang benar dalam berlalulintas. Di Satlantas Enrekang sudah diterapkan ujian dengan menggunakan komputer sehingga mempercepat proses ujian pembuatan SIM.

e. Tahap Ujian Praktek

Tahap berikutnya adalah ujian praktek, pada dasarnya hal yang diuji adalah terapan dari keseluruhan ujian teori tersebut. Enrekang yang ditempuh bagi pengendara sepeda motor dan mobil adalah jalan berkelok-kelok melalui terusan. Ujian praktek merupakan uji keterampilan, sejauh mana kemampuan pemohon dalam berkendara ketika berada pada Enrekang yang berkelok-kelok, terusan atau gang sempit, dan juga di lorong-lorong yang sempit.

f. Tahap Pengambilan Foto dan Tanda tangan dan Pengambilan SIM

Tahap ini merupakan tahap akhir dari proses pembuatan SIM. Tahap penyerahan SIM kepada pemohon yang lulus ujian sampai pada ujian praktek. Setelah penyerahan dilakukan petugas akan melakukan pengarsipan data pemohon sehingga jika sewaktu-waktu data dibutuhkan dapat ditemukan dengan mudah. Bagan dan penjelasan diatas merupakan

prosedur pembuatan SIM secara utuh dan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

3. Mekanisme Pelayanan SIM Perpanjangan, Hilang/Rusak dan Mutasi

Persyaratan:

- 1) Surat Keterangan Sehat
- 2) KTP/KITAP/KITAS
- 3) SIM Lama
- 4) SIM Rusak
- 5) Bekas SIM Surat Mutasi
- 6) Surat Keterangan Hilang
- 7) Kliping/Hasil Uji Simulator

Mekanisme Pelayanan SIM Perpanjangan, Hilang/Rusak dan Mutasi yaitu sebagai berikut:

a. Tahap Perpanjangan SIM

- 1) Tahap Persyaratan

Surat keterangan dokter sehat jasmani dan rohani yang dikeluarkan berdasarkan SK dokter yang merupakan bukti bahwa pemohon dalam kondisi sehat secara jasmani maupun rohani pada saat mengurus pembuatan SIM. Kondisi Jasmani yang sehat akan menghindari terjadinya kecelakaan dalam mengendarai kendaraan. Mengingat akan pentingnya pemeriksaan kesehatan maka pemohon diwajibkan untuk melakukan pemeriksaan kesehatan. KTP merupakan kartu pengenal pemohon yang menunjukkan bahwa pemohon adalah

warga Negara RI dan juga menolong petugas untuk mengisi data pribadi pemohon. Pemohon harus membawa SIM yang sudah habis masa berlakunya sebagai tanda bukti untuk memperpanjang SIM.

2) Tahap Administrasi

Tahap ini merupakan tahap pembayaran biaya perpanjangan SIM kepada bank yang sudah ditunjuk. Untuk pembayaran biaya perpanjangan SIM di Satlantas Enrekang Kota dilakukan melalui loket 1 BRI yang ada di Satlantas Enrekang Kota.

3) Tahap Registrasi

Setelah syarat administrasi dilengkapi oleh pemohon maka pemohon berhak memperoleh formulir permohonan perpanjangan SIM yang telah disediakan oleh pemerintah. Pemohon wajib mengisi formulir tersebut dan menyerahkan kembali formulir yang telah diisi kepada petugas yang mengurus SIM.

4) Tahap Pengambilan Foto dan Tanda tangan dan Pengambilan SIM

Tahap ini adalah tahap akhir dalam perpanjangan SIM yang mana pemohon melakukan sidik jari sebagai tanda identitas pemilik SIM, setelah itu pemohon menandatangani SIM dan melakukan pengambilan foto sebagai bukti kepemilikan SIM tersebut dan melakukan pengambilan SIM.

b. Tahap Penggantian SIM Hilang

1) Tahap persyaratan SIM hilang

Pemohon melampirkan surat keterangan hilang dari POLRES Enrekang kepada petugas Satlantas sebagai tanda bukti kehilangan SIM, pemohon melampirkan foto copy KTP dan foto copy SIM yang hilang (jika ada) serta melampirkan surat keterangan sehat

2) Melakukan pembayar ke loket 1 BRI

Setelah pemohon melampirkan semua persyaratan untuk penggantian SIM hilang, pemohon membayarkan PNBP (Penerimaan Negara Bukan Pajak) ke loket 1 BRI 3. Tahap Penyerahan SIM. Dalam tahap ini, SIM yang hilang telah digantikan dengan SIM yang baru sesuai dengan data-data yang diberikan oleh pemohon. Sebelum SIM yang baru diberikan, pemohon harap menunggu kurang lebih 15 menit sampai 30 menit.

Adapun Standar Waktu Penerbitan SIM, sebagai berikut:

1. Baru dan Pengalihan Golongan

SIM A	= 120 menit
SIM A Umum	= 180 menit
SIM A BI	= 120 menit
SIM BI Umum	= 180 menit
SIM BII	= 180 menit
SIM BII Umum	= 180 menit
SIM C	= 120 menit

SIM D = 120 menit

2. Perpanjangan, Hilang, Rusak, dan Pindah Masuk (Mutasi):

SIM A = 30 menit

SIM A Umum = 130 menit

SIM BI = 70 menit

SIM BI Umum = 130 menit

SIM BII = 130 menit

SIM BII Umum = 130 menit

SIM C = 30 menit

SIM D = 30 menit

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.

Dari hasil penelitian dan wawancara penulis dengan Pihak Satuan Lalu Lintas Polres Enrekang, teori ini akan memudahkan peneliti dalam mengetahui bagaimana proses Pelayanan yang baik dengan indikator menurut Nuriyanto yaitu : (1) *Efektif dan Efisien*, yakni usaha yang dilakukan dengan melihat beberapa alternatif dalam mencapai tujuan. (2) *Sederhana*, yakni melihat prosedur dan tata cara pelayanan baik dari transparansi dan penyelenggara secara mudah. (3) *Kejelasan dan Kepastian*, yakni adanya transparansi mengenai biaya pelayanan

dan prosedur pelayanan (4) *Keterbukaan*, informasi yang dilakukan secara terbuka baik dari pemberi layanan, waktu penyelesaian dan tarif layanan.

I. Efektif dan Efisiensi Pelayanan

Efektif dan Efisiensi lebih mengutamakan apa yang menjadi tujuan dan yang menjadi sarana pelayanan. Dalam hal ini dengan kinerja polres di utamakan lebih spesifik dengan menyediakan perlengkapan apa yang menjadi penunjang tujuan pelayanan. Pencapaian hasil pembuatan SIM yang dilaksanakan Polres Enrekang dalam pelayanan penerbitan SIM dengan kinerja yang telah ditetapkan berdasarkan prosedur pelaksana pelayanan merupakan salah satu aspek yang selalu diterapkan agar pelaksanaan pelayanan dapat berlangsung dengan baik dan sesuai dengan keinginan masyarakat. Dalam wawancara penulis dengan Pihak Satuan Lalu Lintas Polres Enrekang menyatakan bahwa :

“Bentuk tindakan yang kami lakukan dalam pelayanan SIM agar tercapai suatu tujuan yang efektif yaitu dengan mensosialisasikan semua aturan mekanisme penerbitan SIM, mulai dari aturan yang mengikat sampai dengan tata cara penerbitan SIM sesuai dengan mekanisme dan SOP yang berlaku”.

“Untuk melihat efisiennya tata cara pelayanan yang diterapkan agar sesuai dengan SOP yang berlaku yaitu dengan mematuhi dan menerapkan semua standart SOP pelayanan yang ada, sementara sikap dan penilaian masyarakat tentang pelayanan penerbitan SIM, apakah mereka puas/tidak puas dengan mengisi kotak saran dan melihat hasil penilaian masyarakat dalam kotak yang telah disiapkan”

Pernyataan atau hasil wawancara dengan informan dari Pihak Satlantas Polres Enrekang mengenai tindakan yang dilakukan dalam memberikan pelayanan penertiban SIM yang efektif dan efisien, maka pelayanan yang di berikan kepada masyarakat khususnya pada pelayanan SIM semua pelayanan disosialisasikan

sesuai dengan mekanisme pelayanan SIM dengan menerapkan semua SOP yang ada." Sementara untuk sikap dan penilaian tentang pelayanan tersebut dari masyarakat, apakah mereka puas/tidak puas dengan menyediakan kotak saran yang akan diisi oleh masyarakat. Pernyataan tersebut hampir sama dengan informan masyarakat umum yang mengatakan bahwa:

"Pelayanan yang diberikan kepada kami dalam mengurus SIM sudah cukup baik, kami dilayani dengan ramah, diarahkan dengan baik sesuai dengan aturan yang ada"

Berdasarkan pernyataan dari informan diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Satlantas Polres Enrekang sudah baik. Dengan demikian untuk menunjang efektif dan efisiensi pelayanan maka pimpinan sebagai pengawas pelayanan kinerja pegawai lebih mengutamakan konsekuen kinerja yang optimal dan maksimal.

Sejalan dengan observasi yang dilakukan peneliti pelayanan penerbitan SIM yang dilaksanakan pada Satlantas Polres Enrekang memang sudah baik. Namun dalam hal biaya penerbitan SIM, SOP yang ada belum sepenuhnya dilaksanakan. Hal ini di sebabkan karena dalam Pelayanan Penerbitan SIM, ada beberapa SOP yang dianggap memakan waktu lama dan berbelit-belit, sehingga masyarakat cenderung mengambil jalan lain tanpa mengikuti prosedur.

Berdasarkan hal tersebut diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah berdasar pada SOP, akan tetapi dari hasil observasi pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya sesuai dengan SOP yang ada. Hal ini di sebabkan karena dalam Pelayanan Penerbitan SIM, ada beberapa SOP yang dianggap memakan waktu lama dan berbelit-belit, sehingga masyarakat cenderung

mengambil jalan lain tanpa mengikuti prosedur. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa untuk menunjang efektif dan efisiensi pelayanan maka pimpinan sebagai pengawas pelayanan kinerja pegawai harus lebih mengutamakan konsekuen kinerja agar bisa berjalan optimal dan maksimal.

2. Sederhana

Sederhana adalah pelayanan yang cepat, mudah, dan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan masyarakat. Dalam hal ini kesederhanaan meliputi pengetahuan oleh birokrasi maupun masyarakat dalam tujuan dan fungsinya dengan tujuan pengoptimalan bagi yang dilayani. 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.

Polres Enrekang sebagai abdi Negara yang memberi pelayanan kepada masyarakat guna terciptanya keinginan masyarakat dengan mengadakan langkah-langkah yang praktis dan mudah dipahami dan dilaksanakan oleh masyarakat. Seperti yang dikatakan oleh pihak Satlantas Polres Enrekang berikut :

“Untuk metode pengurusan SIM itu ada dua, untuk pengurusan SIM baru dimulai dengan melengkapi persyaratan pembuatan SIM seperti melengkapi fotocopy KTP, surat keterangan sehat biaya PNB

(Penerima Negara Bukan Pajak) serta melampirkan sertifikat lulus pendidikan dan pelatihan mengemudi. Selanjutnya masuk ketahap registrasi dengan mengisi formulir SIM. Setelah itu masuk ketahap teori hingga lulus. Setelah lulus ujian teori, selanjutnya ujian praktek. Jika gagal ujian bisa datang kembali seminggu kemudian untuk kembali mengikuti ujian. Namun jika lulus ujian praktek selanjutnya masuk ketahap perekaman foto dan sidik jari serta tanda tangan. selanjutnya masuk ketahap pencetakan SIM dan SIM yang telah selesai dapat diambil diruang tunggu pengambilan SIM. Dan untuk proses perpanjangan SIM dimulai dari melengkapi persyaratan administrasi seperti fotocopy KTP, SIM lama, Surat Keterangan Sehat dan selanjutnya membayar administrasi perpanjangan SIM. Selanjutnya mengikuti perekaman foto, sidik jari dan tanda tangan diruang perekaman data. Selanjutnya SIM baru dapat ditunggu diruang tunggu pengambilan SIM. Dalam menyikapi prosedur pelayanan secara transparansi agar terselenggara dengan sederhana dan mudah di pahami oleh masyarakat yaitu dengan menyajikan atau menampilkan semua prosedur pada pelayanan SIM dapat dilihat melalui media online dan spanduk yang ada didalam ruang pelayanan SIM”.

Pernyataan atau hasil wawancara dengan informan dari Pihak Satlantas Polres Enrekang mengenai kesederhanaan pelayanan secara transparansi yang mudah dipahami masyarakat yaitu dengan menyajikan atau menampilkan semua prosedur pada pelayanan SIM dapat di lihat dari beberapa akses, baik dari spanduk yang di pasang diruang pelayanan maupun di media online. Hal ini berbeda dengan yang diungkapkan oleh informan dari masyarakat berikut :

“Prosedur penerbitan SIM di sini memang agak lama dan ribet kalau mau kita lewati satu persatu proses tesnya, cukup registrasi sebentar kita menerima jadi saja tanpa harus ujian praktek dan sebagainya dan itu sangat memudahkan masyarakat”

Berdasarkan pernyataan dari informan diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Satlantas Polres Enrekang dalam hal kesederhanaan belum sepenuhnya efektif. Mengapa dikatakan demikian, hal ini disebabkan oleh beberapa SOP dalam pelayanan penerbitan SIM yang dianggap masyarakat

justru memperlambat proses penerbitan SIM. Akibatnya masyarakat cenderung mengambil jalan pintas tanpa mengikuti SOP yang ada untuk menyelesaikan proses penerbitan SIM tersebut sesuai aturan. Padahal dalam pelayanan, SOP menjadi faktor penting dan bisa jadi yang paling menentukan dalam pelaksanaan komitmen kerja yang tinggi yang bertujuan terciptanya pelaksanaan pelayanan yang berkualitas.

3. Kejelasan dan Kepastian

Kejelasan dan kepastian disini adalah adanya transparansi mengenai biaya pelayanan dan prosedur pelayanan. Dalam hal ini pelayanan kinerja Polres Enrekang dalam halnya tatanan prosedur pembiayaan yang diterapkan melalui peraturan kepolisian dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi mulai dari awal sampai dengan penyelesaian SIM dijalankan dengan fungsi dan tugas Polres Enrekang sebagaimana mestinya. Adapun pernyataan dari Pihak Satlantas Polres Enrekang berikut ini :

“Sistem/cara pemberian informasi secara transparansi pada tarif pelayanan dalam penerbitan SIM, kami telah memberi informasi berupa papan pengumuman tentang tarif PNBP SIM ditempat pelayanan maupun dimedia online”.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2016 Tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kepolisian Negara Republik Indonesia berikut.

Tabel 4.2 : Biaya Administrasi SIM Berdasarkan PP Nomor 76 Tahun 2020

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

Pernyataan atau hasil wawancara dengan informan dari Pihak Satlantas Polres Enrekang mengenai kejelasan dan kepastian yang transparan mengenai biaya pelayanan penerbitan SIM, Satlantas Polres Enrekang telah memberikan informasi berupa papan pengumuman tentang tarif PNBSP SIM ditempat pelayanan dan media online maupun media sosial. Mengenai kejelasan dan kepastian daripada prosedur maupun tarif penerbitan SIM di Polres Enrekang, informan dari golongan masyarakat mengatakan bahwa :

“Biaya pengurusan SIM saya sebesar Rp 300.000,-. Biaya tersebut sudah termasuk untuk biaya pembuatan sertifikat pendidikan dan pelatihan pengemudi. Jadi tidak bisa mengurus SIM kalau tidak ada sertifikat tersebut. Jadi biaya Rp 300.000,- tersebut kita langsung terima siap. Namun kurang edukasi saja kepada masyarakat mengenai tarif pembayaran”

Menurut pengakuan informan meskipun pelayanan mereka sudah baik tetapi belum sepenuhnya sesuai dengan SOP yang ada, mereka yang datang tidak memiliki sertifikat lulus pendidikan dan pelatihan mengemudi. Biasanya jikapun ada, hanya masyarakat yang ingin mengurus SIM A yang memiliki sertifikat lulus pendidikan dan pelatihan mengemudi yang didapat dari les mengemudi dari pihak swasta. Seluruh informan penulis mendapatkan sertifikat lulus pendidikan dan

pelatihan mengemudi langsung saat ingin mengurus SIM dari pihak Satpas Satlantas. Jadi tidak ada informan yang membayar biaya pengurusan SIM sesuai dengan tarif pengurusan.

Berdasarkan pernyataan dari informan diatas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pegawai berusaha untuk memiliki sikap kerja yang baik dan disiplin namun demikian tetap saja ada pegawai yang belum disiplin dalam bekerja. Pelayanan yang diberikan oleh Satlantas Polres Enrekang dalam hal ini menunjukkan bahwa penetapan biaya belum berjalan sesuai dengan SOP atau peraturan yang berlaku.

Dana dari pungutan penerbitan SIM berguna sebagai penggerak program pelayanan. Dana selanjutnya digunakan untuk proses pengadaan barang maupun jasa untuk menjalankan proses pelayanan. Menurut hasil wawancara dengan informan Satpas SIM Satlantas Polres Enrekang yang menyatakan bahwa :

“Dana yang kita gunakan disini bersumber dari negara juga dari biaya pungutan pengurusan SIM dari masyarakat. Namun dananya masih minim, karna itu juga yang kita gunakan hingga proses penyidikan untuk laka lantas, belum lagi untuk pemeliharaan marka jalan. Yah, pande-pandelah kita mengelola.”

Selain dana operasional yang bersumber dari negara, dana lain yang digunakan oleh Satpas SIM Satlantas Polres Enrekang adalah dana yang bersumber dari pungutan dari pengurusan SIM.

Biaya yang dikenakan dalam Pelayanan Surat izin Mengemudi berdasarkan pada PP No 76 tahun 2020 tentang jenis dan tarif atas penerimaan Negara bukan pajak yang berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia. Namun hal

tersebut berbanding terbalik dengan hasil wawancara dari informan masyarakat. Dalam pengurusan SIM, pengurus SIM terlebih dahulu harus memiliki sertifikat lulus pendidikan dan pelatihan mengemudi. Dalam prakteknya sering kali sertifikat mengemudi menjadi barang komersil di Satpas SIM Satlantas Polres Enrekang. Petugas dapat mengeluarkan sertifikat tersebut sehingga biaya pengurusan SIM ada penambahan biaya. Hal tersebut termasuk tarif pengurusan, biaya ujian teori dan biaya ujian praktek. Hal tersebut seringkali terjadi pada pengurusan SIM di Polres Enrekang.

Sejalan dengan observasi yang dilakukan peneliti pelayanan penerbitan SIM yang dilaksanakan pada Satlantas Polres Enrekang dalam hal kejelasan dan kesederhanaan belum sepenuhnya efektif, hal ini diungkapkan oleh salah satu informan karena namun diposisi lain hal itu memudahkan masyarakat kurangnya edukasi atau informasi secara langsung oleh pihak Satlantas tentang tarif pembayaran yang berbeda dengan tarif yang ada di pengumuman namun masih ada beberapa pelayanan yang belum sepenuhnya sesuai dengan SOP yang berlaku. Sehingga untuk mempersingkat waktu pelayanan SIM masyarakat, kadang mengabaikan SOP yang berlaku.

Berdasarkan hal tersebut di atas dapat dilihat bahwa sebagian besar pegawai berusaha untuk memiliki sikap kerja yang baik dan disiplin namun demikian dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat cenderung tidak berpatokan pada SOP dengan maksud agar pelayanan yang diberikan lebih cepat dan lebih mudah. Sehingga perlu dilakukan pengawasan yang lebih efektif oleh

pimpinan agar pegawai tersebut dapat merubah sikap mereka agar memiliki sikap kerja yang lebih baik.

4. Keterbukaan

Keterbukaan yaitu kejelasan dan kepastian informasi pelayanan yang mudah diketahui masyarakat sehingga masyarakat mengetahui bagaimana prosedur dalam pelayanan, baik persyaratan, waktu dan biaya administrasi. Pelayanan terhadap publik dalam hal ini anggota masyarakat yang mengajukan permohonan SIM pada Satlantas Polres Enrekang dapat dilihat dari pada kinerja 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 dari kemampuan dari pegawai yang bersangkutan.

Kinerja pelayanan SIM memerlukan kemampuan teknis yang tinggi karena tidak memilikinya akan dapat berakibat fatal pada pemohon SIM yang harus dibekali peraturan lalu lintas yang akurat. Mengingat pelayanan SIM dilaksanakan pada Kantor Satlantas Polres Enrekang maka sudah tentu aparat atau petugas kepolisian yang bertugas sudah dibekali secara baik sehingga para pemohon SIM nantinya mengerti dan memahami fungsi dan peran serta manfaat dari SIM yang dimilikinya. Kinerja pelayanan mengarahkan tujuan yang akan dicapai adanya kerja sama antara pegawai maupun atasan dimana mengadakan prosedur tatanan yang diterapkan. Adapun pernyataann dari Pihak Satlantas Polres Enrekang berikut ini :

“Adapun cara pemberian informasi yang transparansi dalam pemberian layanan penerbitan SIM dapat dilihat dari media online

berupa facebook, instagram, twitter, dan website yang tersedia, serta beragam macam spanduk yang terpasang diruang pelayanan SIM”.

Pernyataan atau hasil wawancara dengan informan dari Pihak Satlantas Polres Enrekang mengenai keterbukaan atau transparansi dalam pelayanan penerbitan SIM, Satlantas Polres Enrekang telah memberikan informasi diberbagai situs media online maupun media sosial, serta berbagai macam spanduk yang terpasang di ruang pelayanan SIM mengenai prosedur penerbitan SIM di Polres Enrekang. Hal ini sejalan dengan apa yang diungkapkan oleh informan dari masyarakat berikut :

“Kalau masalah informasi prosedur pelayanan SIM, itu sangat mudah kita jumpai di Polres Enrekang tepatnya di ruang pelayanan SIM itu sendiri, selain itu kita juga dapat melihat di media online maupun media sosial.

Menurut pernyataan dari informan diatas dapat bahwa pelayanan yang diberikan oleh Satlantas Polres Enrekang dalam hal keterbukaan sudah memberikan opsi pemberitahuan informasi yang cukup luas dan terbuka dalam hal informasi pelayanan SIM.

Sejalan dengan observasi yang dilakukukan peneliti bahwa dalam penerbitan SIM masyarakat memahami apa saja persyaratan yang akan disiapkan dengan kepastian informasi yang ada. Bahwa di instansi teknis ini, telah diterapkan prosedur-prosedur yang baik dapat dilihat dalam bentuk informasi yang diberikan terhadap masyarakat begitu juga komunikasi yang baik yaitu komunikasi dua arah antara pimpinan dengan bawahan maupun bawahan kepada pimpinan serta komunikasi antara sesama bawahan (staf) begitu juga dengan

masyarakat sehubung pembuatan SIM sehingga pelaksanaan tugas dapat berjalan dengan baik.

Berdasarkan pernyataan dari informan diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Satlantas Polres Enrekang dalam hal keterbukaan sudah efektif dalam memberikan informasi. Hal ini di buktikan dengan adanya beberapa informasi tentang pelayanan penerbitan SIM yang tersedia di berbagai situs media online maupun media sosial.

C. Pembahasan

1. Efektif dan Efisiensi

Efektivitas yakni usaha yang dilakukan dengan melihat beberapa alternatif dalam mencapai tujuan yang efisien. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dasarnya adalah tergantung dari bagaimana ia dilayani, seperti apa pelayanannya, serta bagaimana pelayanan yang diberikan. Tingkat efektivitas dapat diukur dengan membandingkan antara aturan/prosedur yang telah di tentukan dengan hasil kinerja yang telah dicapai.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan informan bahwa, pelayanan penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Satlantas Polres Enrekang sudah baik dalam menunjang efektivitas dan efisiensi pelayanan. Akan tetapi dalam memberikan pelayanan penerbitan SIM kepada masyarakat Pihak Satlantas Polres Enrekang belum sepenuhnya sesuai dengan SOP yang ada.

Menurut Fajrin salah satu informan, pelayanan di Satlantas sudah baik dan pelayanan yang seperti itulah yang membuat masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan, namun kurangnya saja edukasi dalam tarif pelayanan.

Sejalan dengan observasi yang dilakukan peneliti pelayanan penerbitan SIM yang dilaksanakan pada Satlantas Polres Enrekang memang sudah baik. Namun dalam hal pelayanan penerbitan SIM, SOP yang ada belum sepenuhnya dilaksanakan. Hal ini di sebabkan karena dalam Pelayanan Penerbitan SIM, ada beberapa SOP yang dianggap memakan waktu lama dan berbelit-belit, sehingga masyarakat cenderung mengambil jalan lain tanpa mengikuti prosedur.

Berdasarkan hal tersebut maka dapat di simpulkan bahwa, prosedur pelayanan penerbitan SIM yang ada belum bisa memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada masyarakat sepenuhnya. Dengan demikian untuk menunjang efektif dan efisiensi pelayanan maka pimpinan sebagai pengawas pelayanan kinerja pegawai harus lebih mengutamakan konsekuen kinerja agar bisa berjalan optimal dan maksimal.

2. Sederhana

Kesederhanaan meliputi pengetahuan oleh birokrasi maupun masyarakat dalam tujuan dan fungsinya dengan tujuan pengoptimalan bagi yang dilayani. Artinya pelayanan yang diberikan prosesnya cepat, mudah, tidak berbelit-belit dan lebih gampang di pahami dan dilaksanakan masyarakat, serta memberikan transparansi pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan pihak bagian Satlantas Enrekang bahwa, pelayanan penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Satlantas Polres Enrekang dalam tercapainya tujuan pelayanan yang sederhana untuk masyarakat belum sepenuhnya efektif. Dalam SOP penerbitan SIM menjadi faktor penting dalam kesederhanaan pelayanan, sehingga masyarakat diarahkan ke

dalam pelaksanaan yang tepat. Namun berbeda dengan pendapat informan yang menyatakan bahwa prosedur yang ditujukan akan memakan waktu yang lama jika mengikuti prosesnya satu persatu. Ini sangat disayangkan karena masyarakat menganggap beberapa dari prosedur pelayanan SIM dianggap justru memperlambat waktu penyelesaian penerbitan SIM di Satlantas Polres Enrekang.

Sejalan dengan observasi yang dilakukan peneliti, penerbitan SIM yang dilaksanakan pada Satlantas Polres Enrekang dalam hal kesederhanaan pelayanan belum sepenuhnya efektif. Ada beberapa SOP dalam pelayanan penerbitan SIM yang dianggap masyarakat justru memperlambat proses penerbitan SIM. Akibatnya masyarakat cenderung mengambil jalan pintas tanpa mengikuti SOP yang ada untuk menyelesaikan proses penerbitan SIM tersebut.

Berdasarkan hal tersebut, maka dapat di simpulkan bahwa, kesederhanaan prosedur pelayanan penerbitan SIM yang ada sudah baik namun belum bisa memberikan kepuasan dan kenyamanan karena belum bisa sepenuhnya menjalankan SOP yang ada. Dengan demikian Satlantas Polres Enrekang harus berkomitmen terhadap prosedur yang ada dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, agar masyarakat tidak lagi mengambil jalan pintas dalam pelayanan penerbitan SIM tersebut.

3. Kejelasan dan Kepastian

Kejelasan dan kepastian dalam pelayanan ini adalah adanya transparansi mengenai prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, waktu dan biaya pelayanan. Kejelasan dan kepastian pelayanan juga sangat mempengaruhi tingkat efektivitas dan kepuasan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan informan bahwa, pelayanan penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Satlantas Polres Enrekang dalam hal kejelasan dan kepastian pelayanan belum sepenuhnya efektif, karena masih ada beberapa pelayanan yang belum sepenuhnya sesuai dengan SOP yang berlaku. Polres Enrekang diinstansi tersebut harus memiliki komitmen pelayanan perosedur-prosedur terutama dalam biaya pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) dan disiplin kerja yang cukup sehingga mereka dalam melaksanakan pekerjaan dengan baik.

Sejalan dengan observasi yang dilakukan peneliti pelayanan penerbitan SIM yang dilaksanakan pada Satlantas Polres Enrekang memang sudah baik, namun saja masih ada beberapa pelayanan yang belum sepenuhnya sesuai dengan SOP yang berlaku. Sehingga untuk mempersingkat waktu pelayanan SIM, terkadang masyarakat cenderung mengabaikan SOP yang berlaku.

Berdasarkan hal tersebut di atas dapat dilihat bahwa sebagian besar pegawai berusaha untuk memiliki sikap kerja yang baik dan disiplin namun demikian dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat cenderung tidak berpatokan pada SOP dengan maksud agar pelayanan yang diberikan lebih cepat dan lebih mudah. Sehingga perlu dilakukan pengawasan yang lebih efektif oleh pimpinan agar pegawai tersebut dapat merubah sikap mereka agar memiliki sikap kerja yang lebih baik.

4. Keterbukaan

Keterbukaan dapat di artikan sebagai prosedur atau tata cara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian,

rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka atau transparan agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta. Keterbukaan atau transparansi pelayanan menjadi salah satu faktor yang dapat memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan informan bahwa, Keterbukaan pelayanan penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Satlantas Polres Enrekang sudah efektif dalam memberikan informasi kepada masyarakat. Hal ini dapat dilihat pada ruang pelayanan SIM mengenai prosedur penerbitan SIM di Polres Enrekang terdapat berbagai macam spanduk yang terpasang di prosedur pelayanan SIM, keterbukaan prosedur pelayanan tersebut juga terdapat beberapa sumber informasi umum, seperti pada situs media online maupun media sosial.

Sejalan dengan observasi yang dilakukan peneliti bahwa dalam penerbitan SIM masyarakat memahami apa saja persyaratan yang akan disiapkan dengan kepastian informasi yang ada. Bahwa di instansi teknis ini, telah diterapkan prosedur-prosedur yang baik dapat dilihat dalam bentuk informasi yang diberikan terhadap masyarakat begitu juga komunikasi yang baik yaitu komunikasi dua arah antara pimpinan dengan bawahan maupun bawahan kepada pimpinan serta komunikasi antara sesama bawahan (staf) begitu juga dengan masyarakat sehubungan pembuatan SIM sehingga pelaksanaan tugas dapat berjalan dengan baik.

Berdasarkan hal tersebut, maka dapat di simpulkan bahwa, prosedur keterbukaan pelayanan penerbitan SIM sudah efektif dalam memberikan

kenyamanan dan kepuasan kepada masyarakat. Dalam hal keterbukaan prosedur yang diterapkan di Polres Enrekang telah sesuai dengan kriteria prosedur yang baik.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan penulis dapat disimpulkan bahwa:

1. Prosedur pelayanan penerbitan SIM di Polres Enrekang sudah baik dalam memberikan pelayanan yang ingin dicapai terlihat dari indeks kenyamanan dan kepuasan kepada masyarakat dari waktu ke waktu terus meningkat. Dengan demikian untuk mempertahankan efektif dan efisiensi pelayanan maka pimpinan sebagai pengawas pelayanan kinerja pegawai harus lebih konsekuen kinerja agar terus berjalan optimal dan maksimal.
2. Kesederhanaan prosedur pelayanan penerbitan SIM yang ada sudah cukup baik namun belum bisa sepenuhnya menjalani SOP yang ada. Dengan demikian Satlantas Polres Enrekang harus berkomitmen terhadap prosedur yang ada dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, agar masyarakat tidak lagi mengambil jalan pintas dalam pelayanan penerbitan SIM tersebut.
3. Kejelasan dan Kepastian Pelayanan di Polres Enrekang dapat dilihat bahwa sebagian besar pegawai berusaha untuk memiliki sikap kerja yang baik dan disiplin namun demikian dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat cenderung tidak berpatokan pada SOP dengan maksud agar pelayanan yang diberikan lebih cepat dan lebih mudah. Sehingga perlu dilakukan pengawasan yang lebih efektif oleh pimpinan agar pegawai

tersebut dapat merubah sikap mereka agar memiliki sikap kerja yang lebih baik.

4. Prosedur keterbukaan pelayanan penerbitan SIM sudah baik dalam memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada masyarakat. Dalam hal keterbukaan prosedur yang diterapkan di Polres Enrekang telah sesuai dengan kriteria prosedur yang baik.

B. Saran

Dari kesimpulan yang diuraikan diatas, penulis memberikan beberapa saran yang dapat menjadi masukan bagi pihak-pihak yang bersangkutan yaitu:

1. Dalam menunjang terciptanya pelayanan yang Efektif dan Efisien, maka mekanisme Pelayanan Penerbitan SIM pada Satlantas Polres Enrekang perlu di tinjau kembali mengenai hal-hal yang mengakibatkan pegawai ataupun masyarakat untuk mengambil jalan pintas dalam menyelesaikan urusan penerbitan SIM dengan mudah dan cepat.
2. Partisipasi dari masyarakat perlu ditingkatkan oleh Polres Enrekang dalam menyalurkan aspirasinya melalui fasilitas yang telah disediakan sehingga dapat mewujudkan pelayanan yang prima.

DAFTAR PUSTAKA

- A.S. Moenir. 2003. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta Dua Aksara.
- Agung Ratu 2010. Teori Implementasi Kebijakan.
- Agus Dwiyanto, 2006, Pelayanan Publik Dari Dominasi Ke Partisipasi, Surabaya: Airlangga University Press.
- Bakara, Sancristo L.T. 2019. *Efektivitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Satuan Lalu Lintas (Sallantas) Enrekang Kota*. Univeesitas Sumatera Utara.
- Barata, Adtya Atep. Dasar-Dasar Pelayanan Prima, Jakarta.Pt.Alex Media Komputind,2003.
- Ferry Anggoro.S.R. Pelayanan Publik dan Pengelolaan Infrastruktur Perkotaan: Sinergi Publishing, Yogyakarta, 2008.
- File:///C:/Users/ACER/AppData/Local/Temp/132-379-2-PB.pdf
- Harbani Pasolong, 2007, Teori Administrasi Publik, Bandung: Afabeta
- Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya Yogyakarta : Gava Media
- Hardiansyah, 2015, Komunikasi Pelayanan Publik, Yogyakarta: Gava Media
- [Http://blog.ub.ac.id/pratamahadi/2019/02/08/konsep-dasar-pelayanan-publik/](http://blog.ub.ac.id/pratamahadi/2019/02/08/konsep-dasar-pelayanan-publik/)
- [Http://repositori.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/6814/160823034.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositori.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/6814/160823034.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Lewis, Carol W. & Stuart. C. Gilman. 2005. *The Ethics Challenge in Public Service : A Problem Solving Guide*. Market Street, San Fransisco. Jossey Bass
- Loina, 2001. *Hubungan Masyarakat : Membina Hubungan Baik dengan Publik*. Bandung : CV Laolo Bunging
- Maleong, Lexy J. 2006. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung : PT. Remaja Ir Rosdakaraya.

- Maleong, Lexy J. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya
- Muwafik Saleh, 2010 , *Manajemen Pelayanan Publik*, Jakarta: Pustaka Belajar
- Ni Luh Putu Ening. 2019. *Analisis Efektivitas Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) Pada Polres Karangasem*. Universitas Mahendradatta, Denpasar
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan : Pustaka Pelajar*, Yogyakarta, 2005
- Suryono, Agus.MS,2009. *Budaya Birokrasi Pelayanan Publik*
- Talib Mustafa Abdul, *Kemitraan Dalam Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Calpuhis,2017
- Sinambela, Dkk, 2011, *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: Bumi aksara
- Suparlan. 2000. *Asas Manajemen*. Jakarta : Salemba Empat
- Suharto, Edi 2015. *Analisis Kebijakan Publik Bandung*: CV. Alfabeta
- Rivai,Veithzal, dkk. (2008) *Manajemen SumberDaya Manusia*. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Yunita, Nila Sari. 2018. *Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan*. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Enrekang.

Undang-undang

Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2012 Tentang Surat Izin Mengemudi (SIM)

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Palayanan Publik



Lampiran I : Dokumentasi**(Polres Kabupaten Enrekang)**



(Proses Pelayanan Penerbitan SIM)



Dokumentasi dengan IPTU Muh. Althof Zainuddin, STK., S.IK., MH

(Ketua Satuan Lalu Lintas Polres Enrekang)



Wawancara dengan IPTU Muh. Althhof Zainuddin, STK., S.IK., MH

(Ketua Satuan Lalu Lintas Polres Enrekang)



Wawancara dengan Bapak BRIPKA A.M Alyas, S.H
(BA Akademik Satuan Lalu Lintas Polres Enrekang)



Wawancara dengan Masyarakat Pemohon SIM



Wawancara dengan Masyarakat Pemohon SIM



Wawancara dengan Masyarakat Pemohon SIM



Lampiran II : Surat Izin Penelitian

PEMERINTAH KABUPATEN ENREKANG
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jl. Jenderal Sudirman Km. 3 Pinang Enrekang Telp./Fax (0420)-21079
ENREKANG

Enrekang, 17 November 2020

Nomor : 385/DPM/PTSP/1P/XI/2020
 Kepada : Yth. Kapolres Enrekang
 Lampiran : -
 Di : Enrekang
 Perihal : Izin Penelitian

Berdasarkan Surat dari Lembaga Penelitian Pengembangan Dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Muhammadiyah Makassar, Nomor: 124/05/C.4-VIII/XI/42/2020 tanggal 12 November 2020, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : **Dewi Rosita**
 Tempat Tanggal Lahir : Banyuwangi, 14 Agustus 1998
 Instansi/Pekerjaan : Mahasiswa
 Alamat : Talaga Kel. Juppandang Kec. Enrekang

Bermaksud akan mengadakan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka penyusunan Skripsi dengan judul: "Pelayanan Penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM) Pada Satuan Lalu Lintas Polres Kabupaten Enrekang."

Dilaksanakan mulai, Tanggal 17 November 2020 s/d 14 Januari 2021

Pengikut/Anggota :

Pada Prinsipnya dapat menyetujui kegiatan tersebut diatas dengan ketentuan:

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan harus melaporkan diri kepada Pemerintah/instansi setempat.
2. Tidak menyimpang dari masalah yang telah diizinkan.
3. Mentaati semua peraturan Perundang-undangan yang berlaku dan mengindahkan adat istiadat setempat.
4. Menyerahkan 1 (satu) berkas fotocopy hasil Skripsi kepada Bupati Enrekang Up. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang.

Demikian untuk mendapat perhatian

A.n. BUPATI ENREKANG
 Kepala DPM PTSP Kab. Enrekang



Dr. HALENG LAJU, M.Si
 diangkat sebagai Pembina Utama Muda
 Nip : 19651231 198502 1 002

Tembusan Yth :

01. Bupati Enrekang (Sebagai Laporan)
02. Kepala BAKESBANG POL. Kab. Enrekang.
03. Camat Enrekang.
04. Universitas Muhammadiyah Makassar.
05. Yang Berwewenang (Dewi Rosita).
06. Peringsal.

Lampiran III : SK Penelitian



KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
DAERAH SULAWESI SELATAN
RESORT ENREKANG

Jalan Sultan Hasanuddin 40 Enrekang 91713

Enrekang,

Januari 2021

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : MUH. ALTHOF ZAINUDIN, S.T.K, S.I.K, M.H
Pangkat/Nrp : IPTU / 93081135
Jabatan : KASAT LANTAS
Kesatuan : POLRES ENREKANG

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : DEWI ROSITA
Nim : 105611119516
Fakultas : SOSIAL POLITIK
Jurusan : ILMU ADM NEGARA
Universitas : UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

Adalah benar telah melakukan Penelitian dalam rangka penulisan Skripsi yang berjudul **"PELAYANAN PENERBITAN SURAT IZIN MENGEMUDI (SIM) PADA SATUAN POLRES ENREKANG"** sejak tanggal 17 Desember 2020 sampai dengan tanggal 07 Januari 2021, dan telah pula membahas materi hasil penelitian dengan kami.

dan KEPALA KEPOLISIAN RESORT ENREKANG
KASAT LANTAS



MUH. ALTHOF ZAINUDIN, S.T.K, S.I.K, M.H
INSPEKTUR SATU POLISI NRP 93081135

RIWAYAT HIDUP



DEWI ROSITA, dilahirkan pada tanggal 14 Agustus 1998 di Banyuwangi Jawa Timur, anak kedua dari lima bersaudara yang merupakan buah kasih sayang dari Bapak Sidik dengan Ibunda Susilawati. Pada tahun 2004 penulis mulai memasuki pendidikan sekolah dasar, yakni tepatnya di SDN No 45 Talaga Kabupaten Enrekang, dan selesai pada tahun 2010.

Kemudian pada tahun yang sama (2010) melanjutkan pendidikan ke tingkat SMP, yakni tepatnya di SMP Negeri 1 Enrekang dan selesai pada tahun 2013. Kemudian pada tahun yang sama (2013) melanjutkan pendidikan ke tingkat SMA, yakni tepatnya di SMA Negeri 1 Enrekang, Kabupaten Enrekang dan selesai pada tahun 2016. Pada tahun 2016 melanjutkan pendidikan di salah satu perguruan tinggi di Makassar, yakni tepatnya di Universitas Muhammadiyah Makassar pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIPOL) pada jurusan Ilmu Administrasi Negara, pada Program Strata Satu (S1). Pada tahun 2021, penulis menyelesaikan studi dengan mengerjakan karya ilmiah yang berjudul Pelayanan Penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM) pada Satuan Lalu Lintas Polres Kabupaten Enrekang..