

**SKRIPSI**

**PELAYANAN SURAT IZIN MENGEMUDI DI SATUAN LALU LINTAS  
POLISI RESORT KABUPATEN GOWA**

**IRSAN ARIFIN**

**Nomor Stambuk: 10561 3341 09**



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
2017**

**PENGAJUAN SKRIPSI**

**PELAYANAN SURAT IZIN MENGEMUDI DI SATUAN LALU LINTAS  
KEPOLISIAN RESORT KABUPATEN GOWA**

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Ilmu Administrasi Negara

**Disusun dan Diajukan Oleh**

**IRSAN ARIFIN**

**Nomor Stambuk: 10561 3341 09**

**Kepada**

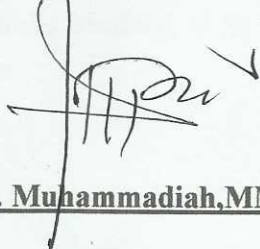
**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
2017**

## PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pelayanan Surat Izin Mengemudi di Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resort (POLRES) Kabupaten Gowa  
Nama Mahasiswa : Irsan Arifin  
Stambuk : 10561 3341 09  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

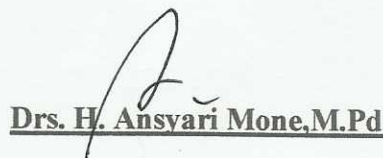
Menyetujui:

Pembimbing I



Dr. H. Muhammadiyah, MM

Pembimbing II



Drs. H. Ansyari Mone, M.Pd

Mengetahui

Dekan  
Fisipol Unismuh Makassar



Dr. H. Muhlis Madani, M.Si

Ketua Jurusan  
Ilmu Administrasi Negara




Dr. Burhanuddin, S.Sos., M.Si

## PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh TIM penguji skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, berdasarkan Surat Keputusan / Undangan menguji ujian skripsi Dekan Fisipol Universitas Muhammadiyah Makassar, Nomor : 1237/FSP/A.I-VIII/VI/37/2016, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S1) dalam program studi Ilmu Administrasi Negara di Makassar pada hari Rabu Tanggal 22 bulan Juni Tahun 2016


## TIM PENILAI

Ketua



**Dr. H. Muhlis Madani, M.Si**

Sekretaris



**Drs. Muhammad Idris, M.Si**

## Penguji:

1. Dr. H. Muhammadiyah, MM (ketua)
2. Dr. Anwar Parawangi, MM
3. Dr. H. Ansyari Mone, M.Pd
4. Dr. Burhanuddin, S.Sos, M.Si



( )



( )



( )



( )

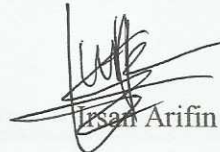
## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Irsan Arifin  
Nomor Stambuk : 10561 3341 09  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar karya ilmiah ini adalah penelitian saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain atau telah ditulis/dipublikasikan orang lain atau melakukan plagiat. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku, sekalipun itu pencabutan gelar akademik.

Makassar, Januari 2017  
Yang Menyatakan,

  
Irsan Arifin

## ABSTRAK

**IRSAN ARIFIN. Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resort Kabupaten Gowa** (dibimbing oleh H. Muhammadiyah dan H. Ansyari Mone).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelayanan SIM pada kantor Satlantas Polres Gowa serta untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi dalam pelayanan SIM pada kantor Satlantas Polres Gowa

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif, yaitu jenis penelitian yang berusaha menggambarkan dan menjabarkan gejala-gejala yang terjadi dalam pelaksanaan pelayanan SIM pada kantor Satlantas Polres Gowa. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara library research dan field work research yaitu observasi, wawancara langsung dengan informan dan penelitian arsip-arsip serta dokumen yang ada pada kantor Satlantas Polres Gowa. Sumber data diperoleh dengan menggunakan teknik purposive sampling dan accidental sampling

Hasil penelitian diperoleh gambaran bahwa secara keseluruhan pelayanan SIM pada kantor Satlantas Polres Gowa sudah berjalan cukup baik, Sikap Aparat Kepolisian dalam Memberikan Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Polres Gowa ditunjukkan melalui kesigapan petugas dalam melayani masyarakat dan adanya rasa tanggung jawab petugas terhadap pekerjaan yang dilakukan. Kepastian Waktu dalam pelayanan SIM di Polres Gowa, menunjukkan bahwa ketepatan waktu penyelesaian SIM belum dapat dikatakan tepat waktu karena masyarakat masih mengeluhkan lamanya waktu pengurusan tergantung dari kelulusan ujian teori maupun ujian praktek. Kemudahan dalam pelayanan SIM di Polres Gowa belum dapat dikatakan sesuai dengan prosedur, masih terlihat adanya masyarakat yang dengan mudah mendapatkan layanan tanpa harus mengikuti prosedur disebabkan adanya faktor kekeluargaan/kekerabatan. Kenyamanan dalam pelayanan di Polres Gowa, terlihat dari kenyamanan masyarakat saat menunggu, karena ruang tunggu yang ditata sedemikian rupa yang dilengkapi dengan fasilitas yang memadai. Kejelasan biaya dalam pelayanan di Polres Gowa dapat dikatakan belum jelas, karena meskipun biaya pembuatan SIM sudah cukup transparan, namun ada sebagian masyarakat harus membayar biaya lebih karena mereka mengurus SIM melalui jalur tidak resmi. Kondisi ini terjadi karena adanya oknum aparat yang membuka ruang untuk terjadinya pengurusan SIM melalui jalur tidak resmi.

*Keyword: Pelayanan Surat Izin Mengemudi(SIM)*

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Assalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya,, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Satlantas Kepolisian Resort (POLRES) Kabupaten Gowa.”

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang tercinta kedua orang tua saya, ayahanda Arifin Sabilong, S.H dan ibunda Saenab (Alm) yang telah melahirkan, membesarkan, mendidik, mengarahkan, dan senantiasa mendo’akan serta memberikan bantuan yang tiada ternilai baik moral maupun materi, nasehat serta pengorbanan yang tak terhingga dalam melalui hari demi hari dalam kehidupan ini. Tak lupa pula saya haturkan terimakasih yang tak terhingga kepada Bapak Dr.H. Muhammadiyah,MM selaku Pembimbing I dan Bapak Dr.H. Ansyari Mone,M.Pd, selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran serta senantiasa memberikan motivasi, arahan dan

bimbingannya sehingga selesainya penyusunan skripsi ini. Ucapan terimakasih juga saya haturkan kepada:

1. Bapak Dr. H. Irwan Akib, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Bapak Dr. H. Muhlis Madani, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, yang telah mengelola fakultas dengan sebaik-baiknya.
3. Bapak Dr. Burhanuddin, S.Sos.,M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Segenap Dosen Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah berbagi ilmunya kepada penulis selama ini.
5. Seluruh jajaran staff Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang selalu siap membantu keperluan mahasiswa dan dosen.
6. Bapak Amin Toha, S.Sos, MH selaku Kasatlantas yang telah memberi ijin untuk meneliti beserta seluruh jajarannya yang telah memberikan informasi dan data yang dibutuhkan penulis selama proses penelitian hingga selesainya penyusunan skripsi ini.
7. Buat saudara-saudaraku tercinta Rina febrianti, Elfisah triana jayanti dan Agussalim yang senantiasa memberikan bantuan yang tiada ternilai baik moral maupun materi kepada penulis.
8. Buat teman-teman seperjuangan di jurusan Ilmu Administrasi Negara angkatan 09, St. Marawiyah,S.Sos, Muhammad Mansyur, Risaldi dan segenap teman-



teman yang tidak sempat disebutkan satu persatu terima kasih atas kebersamaan dan pengertiannya selama ini.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi penelitian ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

*Wassalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Makassar, Januari 2017

IRSAN ARIFIN

## DAFTAR ISI

<b>Halaman Pengajuan Skripsi</b> .....	i
<b>Halaman Persetujuan</b> .....	ii
<b>Halaman Penerimaan TIM</b> .....	iii
<b>Halaman Pernyataan Keaslian Karya Ilmiah</b> .....	iv
<b>Abstrak</b> .....	v
<b>Kata Pengantar</b> .....	vi
<b>Daftar Isi</b> .....	ix
<b>Daftar Tabel</b> .....	x

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Kegunaan Penelitian.....	8

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

A. Konsep Pelayanan .....	10
B. Konsep Surat Izin Mengemudi (SIM) .....	20
C. Kerangka Pemikiran .....	26
D. Deskripsi Fokus.....	27

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

A. Waktu dan Lokasi Penelitian .....	29
B. Jenis dan Tipe Penelitian .....	29
C. Sumber Data .....	29
D. Informan Penelitian .....	30
E. Teknik Pengumpulan Data .....	31
F. Teknik Analisis Data .....	32
G. Keabsahan Data.....	33

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Karakteristik Obyek Penelitian .....	35
B. Pelayanan SIM di Satlantas Polres Gowa .....	41
1) Sikap Petugas/Aparat .....	42
2) Kepastian Waktu .....	47
3) Kemudahan .....	54
4) Kenyamanan .....	55
5) Kejelasan Biaya .....	58
C. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi .....	63
1) Sarana dan Prasarana Yang Memadai.....	63
2) Rendahnya Tingkat Kesadaran Masyarakat .....	64
3) Rendahnya Tingkat Kesadaran Aparat.....	66

#### **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	70
B. Saran .....	71

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>72</b>
-----------------------------	-----------

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1	Daftar Nama Informan.....	56
Tabel 2	Jumlah Anggota Satlantas Polres Gowa Menurut Pangkat.....	40
Tabel 3	Proses Pelayanan SIM Baru berdasarkan Tingkatan Golongan.....	47
Tabel 4	Biaya Administrasi SIM Berdasarkan PP Nomor 50 Tahun 2010.....	59
Tabel 5	Daftar Inventaris Satpas Polres Gowa.....	64

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

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

Praktek penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia dewasa ini masih penuh dengan ketidakpastian biaya, waktu dan cara pelayanan. Mengurus pelayanan publik ibaratnya memasuki hutan belantara yang penuh dengan ketidakpastian. Waktu dan biaya pelayanan tidak pernah jelas bagi para pengguna pelayanan. Hal ini terjadi karena prosedur pelayanan tidak pernah mengatur kewajiban dari penyelenggara pelayanan dan hak dari warga sebagai pengguna. Prosedur cenderung hanya mengatur kewajiban warga ketika berhadapan dengan unit pelayanan. Ketidakpastian yang sangat tinggi ini mendorong warga untuk membayar pungli kepada petugas agar kepastian pelayanan bisa segera diperoleh.

Ketidakpastian bisa juga mendorong warga memilih menggunakan biro jasa untuk menyelesaikan pelayanannya daripada menyelesaikannya sendiri. Disamping itu juga sering dilihat dan didengar adanya tindakan dan perilaku oknum pemberi pelayanan yang tidak sopan, tidak ramah, dan diskriminatif. Sebagai konsekuensi logisnya, dewasa ini kinerja pemerintah sebagai pelayan publik banyak menjadi sorotan, terutama sejak timbulnya iklim yang lebih demokratis dalam pemerintahan. Rakyat mulai mempertanyakan akan nilai yang mereka peroleh atas pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah

Terciptanya kualitas pelayanan tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna pelayanan. Sebagai salah satu wujud dari implementasi kebijakan polisi maka indeks kepuasan pelayanan publik merupakan salah satu strategi untuk mengatasi adanya maladministrasi dalam usaha meningkatkan kinerja aparaturnya kepolisian, untuk itu maka diperlukan perhatian khusus dan mendalam terhadap pelayanan yang diberikan, apakah Polres Gowa telah memberikan kepuasan pelanggan atau penerima layanan atau sebaliknya. Kepuasan pelanggan akan dapat mendukung tercapainya indikator keberhasilan pelaksanaan tugas kepolisian begitu pula sebaliknya.

Peranan pelayanan sangat penting artinya di dalam pelaksanaan tugas kepolisian, maka satuan pelayanan administrasi SIM (Satpas) harus mampu mengelola wilayah kerjanya secara mandiri. Pelayanan kepada masyarakat bisa dikatakan baik (profesionalisme) bila masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan pelayanan dan dengan prosedur yang tidak panjang, biaya murah, waktu cepat dan hampir tidak ada keluhan yang diberikan kepadanya. Kondisi

tersebut dapat terwujud bilamana organisasi kepolisian didukung oleh sumber daya manusia yang mumpuni baik dari kualitas maupun kuantitas, disamping juga adanya sumber daya peralatan dan sumber daya keuangan yang memadai. Satuan pelayanan administrasi SIM (Satpas) dalam memberikan pelayanan pembuatan SIM memerlukan adanya biaya operasional seperti biaya pengganti kertas dan ATK, dan operasional lapangan selama proses kegiatan berlangsung.

Oleh karena itu biaya yang dimaksud dibebankan kepada pihak yang mengajukan permohonan dalam hal ini masyarakat/pelanggan. Berhubungan adanya pembayaran dari masyarakat terhadap permohonan penerbitan Satpas sudah seharusnya mengoptimalkan pelayanannya melalui pendayagunaan kebutuhan masyarakat atau kebutuhan apa saja yang diperlukan bagi masyarakat pemohon SIM. Dalam hal ini bukan saja memperhatikan aspek internal organisasi kepolisian, tetapi harus lebih dituntut untuk memperhatikan aspek eksternal organisasi kepolisian (lingkungan eksternal), yaitu meningkatkan kualitas SIM secara baik. Artinya bahwa petugas kepolisian merupakan bagian integral dari masyarakat, sehingga fungsi utamanya untuk melayani, melindungi, dan mengayomi masyarakat benar-benar terwujud.

Berdasarkan Undang-Undang No 14 Tahun 1992 tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan (LLAJ) pasal 19 dan RUU tentang LLAJ pasal 61 ayat 1, unit pelaksana penerbit Surat Izin Mengemudi (SIM) ditunjuk oleh pemerintah dalam hal ini kewenangan presiden. Selanjutnya melalui pasal 216 Peraturan Pemerintah (PP) No 44 Tahun 1993 tentang Kendaraan dan Pengemudi, presiden menunjuk Polisi Republik Indonesia (Polri) sebagai pelaksana penerbitan SIM, sehingga dapat

dikatakan penerbitan SIM adalah bentuk pelayanan pemerintah melalui Polri kepada masyarakat.

Kebutuhan masyarakat akan Surat Izin Mengemudi (SIM) adalah sebuah kehidupan nyata. Kejadian ini terlihat karena hampir terjadi diseluruh wilayah negara Indonesia. Masyarakat sadar bahwa memiliki Surat Izin Mengemudi adalah sebuah kewajiban yang harus dilaksanakan, walaupun banyak dari masyarakat yang tidak tahu dasar yang mewajibkannya. Masyarakat hanya merasa bahwa ketika berkendara tidak membawa Surat Izin Mengemudi (SIM) menjadi tidak nyaman. Rasa takut kalau-kalau ada razia di jalan menjadi penyebabnya dan lebih jauh harus berurusan dengan pengadilan.

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

Pelayan publik yang dilakukan oleh kepolisian salah satunya adalah pembuatan SIM atau surat izin mengemudi, SIM adalah bukti registrasi dan identifikasi yang diberikan oleh Polri kepada seseorang yang telah memenuhi persyaratan administrasi sehat jasmani dan rohani, memahami peraturan lalu lintas dan terampil mengemudikan kendaraan bermotor atau lebih jelasnya, SIM adalah tanda bukti yang harus dimiliki bagi setiap pengemudi kendaraan bermotor. (pasal 77 ayat (1) Undang-Undang Nomor 22 tahun 2009).

Persepsi atau pandangan masyarakat terhadap pembuatan SIM selama ini adalah sebagai suatu yang melelahkan, karena banyaknya waktu dan tenaga yang



terbuang untuk mengurus pembuatan SIM tersebut .dan masih belum maksimalnya kepolisian setempat dalam mengendalikan pelayanan terhadap pengurusan SIM tersebut.

Kepolisian merupakan salah satu lembaga pemerintahan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan masyarakat dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Kepolisian mulai melakukan perbaikan pelayanan, yang dilakukan dengan meningkatkan kualitas manusianya. Manusia merupakan faktor penentu yang memegang peranan sangat penting dalam menentukan baik buruknya pelayanan yang diberikan. Tuntutan masyarakat terhadap kualitas aparatur kepolisian mendapatkan perhatian yang serius bagi semua kalangan yang berkompeten dalam pelayanan masyarakat, karena mau tidak mau, akan menjadi tantangan dalam menghadapi era globalisasi yang sangat memerlukan berbagai keahlian, baik keahlian manajerial maupun kemampuan teknis, serta kemampuan dan kemauan kepemimpinan yang berorientasi mengutamakan kepentingan warganya.

Pelayanan yang dilakukan oleh Kepolisian merupakan sebuah pelayanan umum artinya pelayanan tersebut merupakan segala bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur kepolisian, baik dalam upaya pemenuhan masyarakat yang sesuai dengan harapan mereka maupun ketentuan perundangundangan yang berlaku. Pelayanan yang baik (pelayanan prima) akan memberikan manfaat yang lebih besar bagi anggota kepolisian sebagai institusi maupun masyarakat. Dalam

memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat, Kepolisian juga memperhatikan dampak dari pelayanan yang diberikan.

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

Pelayanan yang bermutu merupakan tolak ukur kepuasan yang berdampak terhadap persepsi masyarakat kepada institusi kepolisian yang memberikan pelayanan yang efektif. Bentuk pelayanan yang efektif antara masyarakat dan pemberi layanan sering terjadi perbedaan persepsi. Masyarakat mengartikan pelayanan yang efektif jika pelayanannya nyaman, menyenangkan, dan petugas yang ramah. Adapun kondisi pelayanan pembuatan SIM (Surat Izin Mengemudi) di Polisi Resort Gowa menunjukkan masalah terhadap keefektivan yakni adanya keluhan yang sering terdengar dari masyarakat yang biasanya menjadi sasaran adalah waktu dalam pelayanan pembuatan SIM (Surat Izin Mengemudi) selain itu juga tentang sarana yang kurang memadai.

Keefektivan pelayanan dalam suatu administrasi, administrator harus banyak mendengar dari pada memberitahu, melayani dari pada mengendalikan.

Berarti mewujudkan efektivitas organisasi dalam mencapai tujuan diperlukan adanya pelayanan publik. Ini menunjukkan bahwa pelayanan menjadi penting dan utama didalam melayani publik. Tuntutan efektivitas pelayanan menjadi penting untuk diterapkan sesuai dengan dimensi pelayanan sederhana, jelas dan pasti, terbuka, efisien, ekonomis dan adil sebagai perwujudan pelayanan yang diterapkan oleh instansi pemerintah seperti kepolisian. Akan tetapi pelayanan pengurusan SIM (Surat Izin Mengemudi) di wilayah Polisi Resort Gowa belum efisien dan maksimal dalam memberikan pelayanan seperti masih adanya masyarakat yang mengurus SIM (Surat Izin Mengemudi) melalui jalur tidak resmi (jasa calo) disebabkan oleh tidak adanya kejelasan biaya, Papan informasi yang tidak diletakkan ditempat yang mudah untuk dilihat oleh para calon pembuat SIM (Surat Izin Mengemudi), Kendaraan yang digunakan untuk melakukan ujian praktek berkendara yang kurang nyaman untuk dikendarai, Syarat untuk mendapatkan SIM dinilai sangat rumit dengan tahapan-tahapan ujian sehingga menghabiskan waktu berjam-jam, Adanya perbedaan prioritas pelayanan antara para pemohon pembuatan SIM (Surat Izin Mengemudi) karena faktor kekeluargaan maupun kekerabatan.

Bertitik tolak dari fakta dan kenyataan diatas, maka, penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Polisi Resort Gowa adalah untuk mengetahui dan menganalisa pelayanan kepolisian dalam pengurusan SIM (Surat Izin Mengemudi) dan memberi pemahaman terhadap masyarakat untuk mematuhi aturan berlalu lintas dan selalu mematuhi prosedur yang ada. Kondisi objektif dari

latar belakang tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian :  
*Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Kepolisian Resort Kabupaten Gowa.*

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut diatas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Kepolisian Resort Kabupaten Gowa?
2. Apakah faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Kepolisian Resort Gowa?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Kepolisian Resort Kabupaten Gowa
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Kepolisian Resort Kabupaten Gowa

## **D. Kegunaan Penelitian**

### **1. Kegunaan Teoritis**

- a) Dapat memperluas dan memperkaya wawasan ilmiah, khususnya dalam ilmu administrasi.
- b) Sebagai bahan informasi bagi calon peneliti yang akan melakukan penelitian yang sama.

## **2. Kegunaan Praktis**

- a) Bagi kepolisian khususnya bagi Satlantas Polisi Resort Gowa. Kiranya penelitian ini dapat menjadikan sebagai masukan untuk perbaikan pelayanan kepada masyarakat khususnya dalam pelayanan pembuatan SIM (Surat Izin Mengemudi).
- b) Bagi masyarakat penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan masyarakat tentang pelayanan Satlantas Polisi Resort Gowa khususnya dalam pelayanan SIM (Surat Izin Mengemudi).
- c) Bagi instansi terkait penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam mengeluarkan kebijakan yang terkait dengan pelayanan Polisi Resort Gowa dalam pengurusan SIM (Surat Izin Mengemudi).

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Konsep Pelayanan**

##### **1. Pengertian Pelayanan**

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya membantu menyiapkan atau mengurus segala apa yang diperlukan orang lain untuk perbuatan melayani. Moenir dalam Pasolong, (2007:128) yang mengatakan pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Kotler dalam Lukman (2000:8) juga mengemukakan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Lukman (2000:5) pelayanan merupakan suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Gronroos dalam Ratminto (2005:2) mendefinisikan pelayanan sebagai suatu aktivitas atau yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan yang memberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan masalah pelanggan.

Kotler dalam Sinambela (2006:4) pelayanan diartikan sebagai setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara

fisik. Sampara dalam Sinambela dkk (2006:5) berpendapat bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Pelayanan merupakan kegiatan yang tidak dapat didefinisikan secara tersendiri yang pada hakikatnya bersifat *intangibile* (tidak teraba), yang merupakan pemenuhan kebutuhan dan tidak harus terikat pada penjualan produk atau pelayanan lain. Pelayanan dapat juga dikatakan sebagai aktivitas manfaat dan kepuasan yang ditawarkan untuk dijual. Hal ini dikarenakan pembelian suatu pelayanan seringkali juga melibatkan barang-barang yang melengkapinya misalnya makanan di restoran, perbaikan kendaraan motor di bengkel, telepon dalam jasa komunikasi, pembayaran tagihan listrik, pendidikan, hiburan televisi. Itu baru sebagian dari sekian banyak jenis jasa yang berkembang dewasa ini.

Berdasarkan Kotler dalam Sinambela (2006:4) mendefinisikan pelayanan umum sebagai segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Ratmino dan Winarsih (2012:5) Pelayanan publik didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang maupun dalam bentuk jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di Daerah, dan di lingkungan badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah, dalam rangka upaya

pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan

Berdasarkan definisi tersebut diatas, pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai aspek bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintahan di pusat, di daerah, di lingkungan BUMN, di lingkungan BUMD, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan Moenir (2001:26) memberikan pengertian Pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur atau metode tertentu dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Selain asas-asas pelayanan publik yang harus diterapkan dalam pelayanan publik, penyelenggaraan publik harus memperhatikan dan menerapkan prinsip pelayanan publik, yang berdasarkan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan: Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan: 1) persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik; 2) Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan / persoalan / sengketa



dalam pelaksanaan pelayanan publik; 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran

- c. Kepastian waktu, Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi, Pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. Keamanan, Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab. Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/personalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana, Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk sarana teknologi telekomunikasi dan telematika.
- h. Kemudahan akses. Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau masyarakat, dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informatika.
- i. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan : pemberi layanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan: lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Pelayanan hendaknya memuaskan keinginan masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah harus selalu memperhatikan keinginan masyarakat dari berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Layanan umum bentuknya tidak terlepas dari 3 macam, yaitu layanan dengan lisan, layanan melalui tulisan dan layanan dengan perbuatan. Hal ini dikemukakan oleh Moenir (1995:190) dalam bentuk layanan-layanan di bawah ini:

a) Layanan dengan lisan.

Layanan dilakukan dengan lisan oleh petugas-petugas dibidang Hubungan Masyarakat (HUMAS), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapa pun yang memerlukan.

b) Layanan dengan tulisan.

Agar layanan tulisan ini memuaskan pihak yang dilayani, satu hal harus diperhatikan ialah faktor kecepatan, baik dalam pengelolaan masalah maupun dalam proses penyelesaian (pengetikan, penandatanganan dan pengiriman kepada yang bersangkutan). Layanan tertulis terdiri atas dua golongan, pertama layanan berupa petunjuk, informasi dan yang sejenis ditujukan kepada orang-orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga. Kedua, layanan berupa reaksi tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberitahuan dll.

c) Layanan berbentuk perbuatan.

Layanan dalam bentuk perbuatan 70%-80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan

keterampilan petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan. Layanan perbuatan dan layanan lisan sering bergabung. Jadi tujuan utama orang yang berkepentingan ialah mendapat pelayanan dalam bentuk perbuatan dan layanan lisan sering bergabung. Jadi tujuan utama orang yang berkepentingan adalah mendapat pelayanan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekedar penjelasan dan kesanggupan secara lisan.

Menurut Rahmayanti (2010:17) layanan prima adalah pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan. Sedangkan menurut Barata (2003:27) menyatakan bahwa pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi /perusahaan. Jadi pelayanan prima adalah proses pelayanan standar yang sangat baik untuk memuaskan pelanggan agar tujuan perusahaan/instansi tercapai. Sedangkan menurut Endang (2006:12) pelayanan prima adalah pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang terbaik dan merupakan faktor kunci dalam keberhasilan pelayanan publik. Pelayanan prima yang terbaik dibutuhkan semua aparat yang melaksanakan pelayanan tanpa kecuali, apakah mereka yang berhubungan langsung dengan masyarakat yang membutuhkan layanan maupun yang tidak, dalam melaksanakan tugas dengan bekerja bersama orang lain dibutuhkan percaya diri.

## **2. Asas-Asas Pelayanan Publik**

Bahwa pelayanan publik dilakukan tiada lain untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaraannya secara niscaya

mebutuhkan asas-asas pelayanan. Dengan kata lain, dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik. Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan 63/2003 sebagai berikut:

- a. **Transparansi**, Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. **Akuntabilitas**, Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. **Kondisional**, Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. **Partisipatif**, Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. **Kesamaan Hak**, Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- c. **Keseimbangan Hak dan Kewajiban**, Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak

### **3. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan**

Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Menurut Parasuraman, dkk (1998) untuk mengevaluasi kualitas jasa pelanggan umumnya menggunakan 5 dimensi adalah sebagai berikut :

a. *Tangibles* / Bukti langsung

*Tangibles* merupakan bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen. Pentingnya dimensi *tangibles* ini akan menumbuhkan image penyedia jasa terutama bagi konsumen baru dalam mengevaluasi kualitas jasa. Perusahaan yang tidak memperhatikan fasilitas fisiknya akan menumbuhkan kebingungan atau bahkan merusak image perusahaan.

b. *Reliability* / Keandalan

*Reliability* atau keandalan merupakan kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu. Pentingnya dimensi ini adalah kepuasan konsumen akan menurun bila jasa yang diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Jadi komponen atau unsur dimensi *reliability* ini merupakan kemampuan perusahaan dalam menyampaikan jasa secara tepat dan pembebanan biaya secara tepat.

c. *Responsiveness* / Ketanggapan

*Responsiveness* atau daya tanggap merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan oleh langsung karyawan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas jasa yang diberikan. Termasuk didalamnya jika terjadi kegagalan atau keterlambatan dalam penyampaian jasa, pihak penyedia jasa berusaha memperbaiki atau meminimalkan kerugian konsumen dengan segera. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan kecepatan karyawan yang terlibat untuk menanggapi permintaan, pertanyaan, dan keluhan konsumen. Jadi

komponen atau unsur dari dimensi ini terdiri dari kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam melayani pelanggan, dan penanganan keluhan pelanggan.

d. *Assurance* / Jaminan

*Assurance* atau jaminan merupakan pengetahuan dan perilaku *employee* untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri konsumen dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan. Dimensi ini sangat penting karena melibatkan persepsi konsumen terhadap resiko ketidakpastian yang tinggi terhadap kemampuan penyedia jasa. Perusahaan membangun kepercayaan dan kesetiaan konsumen melalui karyawan yang terlibat langsung menangani konsumen. Jadi komponen dari dimensi ini terdiri dari kompetensi karyawan yang meliputi ketrampilan, pengetahuan yang dimiliki karyawan untuk melakukan pelayanan dan kredibilitas perusahaan yang meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan konsumen kepada perusahaan seperti, reputasi perusahaan, prestasi dan lain-lain.

e. *Emphaty* / Empati

*Emphaty* merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu, termasuk juga kepekaan akan kebutuhan konsumen. Jadi komponen dari dimensi ini merupakan gabungan dari akses (*access*) yaitu kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan, komunikasi merupakan kemampuan melakukan untuk menyampaikan informasi kepada konsumen atau

memperoleh masukan dari konsumen dan pemahaman merupakan usaha untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan konsumen.

Sianipar (1998) memberi ukuran atau standar pelayanan prima yang meliputi (a) standar sikap personil, (b) standar kualitas pelayanan, (c) standar waktu, (d) standar kemudahan, (e) standar kenyamanan, (f) standar keamanan, dan (g) standar biaya, yang dapat dijelaskan sebagai berikut :

a) Standar sikap personil, Sikap atau profil personil yang melayani pada saat berintraksi atau melakukan kontak dengan pelanggan selalu memancarkan:

- 1) Senang melayani, tercermin dari sapaan yang santun menawarkan bantuan apa yang dapat dibantu, wajah ceria, senyum menghias bibir, salam hangat.
- 2) Kepekaan, terlihat dari reaksinya merespons, mengakomodasi, menyelesaikan keluhan, permasalahan dan memenuhi kebutuhan, keperluan atau kepentingan pelanggan.
- 3) Kerelaan, keikhlasan, ketulusan melayani terlihat dari kesediannya mengorbankan kepentingan dengan mengedepankan memberikan bantuan terbaik dari profesinya baik pemikiran yang berlian, maupun tenaga terampilnya dan waktunya yang sangat berharga.

b) Standar kualitas pelayanan terlihat dari :

- 1) Ketepatan atau kesesuaian (konfirmasi) dengan spesifikasi atau
- 2) ketentuan khas dari setiap jasa layanan yang disepakati.
- 3) Ketepatan (kesesuaian) dengan ukuran, model (gaya), desain.

- 4) Ketepatan kegunaan, nilai, manfaat yang dirasakan dari jasa layanan yang diterima, digunakan.
  - 5) Ketepatan kapasitas saat dioperasikan.
  - 6) Ketepatan semua komponen atau kelengkapan layanan.
- c) Standar Waktu
- 1) Ketepatan waktu dalam menerima, menyelesaikan, menyerahkan
  - 2) Kecepatan dan ketepatan merespon keluhan dan tuntutan.
- d) Standar Kemudahan, Kemudahan mencapai, mendapatkan, mengoperasikan, memelihara, memperbaiki jasa layanan.
- e) Standar Kenyamanan, Kenyamanan saat menunggu, saat menikmati atau saat memakai jasa layanan.
- f) Standar Keamanan, Keamanan saat menunggu, saat menggunakan, atau saat memakai.
- g) Standar Biaya, Biaya yang dikeluarkan atas layanan yang diterima adalah rasional.

Standar tersebut di atas saling terpadu dan terintegrasi. Dengan kata lain apabila salah satu kurang, akan mempengaruhi kepuasan pengguna jasa layanan atau dinilai kurang memuaskan (kurang prima). Kepuasan pelanggan dan berbagai pihak terkait dengan organisasi termasuk pegawai, dapat diperoleh dengan pelayanan profesional dalam memenuhi dan memuaskan kebutuhan yang diharapkan pengguna jasa secara tepat.

## **B. Konsep Surat Izin Mengemudi (SIM)**

### **1. Pengertian Surat Izin Mengemudi (SIM)**



Surat Izin Mengemudi yang selanjutnya disingkat SIM adalah tanda bukti legitimasi kompetensi, alat kontrol dan data forensik Kepolisian bagi seseorang yang telah lulus uji pengetahuan, kemampuan dan keterampilan untuk mengemudikan Ranmor di jalan sesuai dengan persyaratan yang ditentukan berdasarkan Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan;

Di Indonesia, Surat Izin Mengemudi (SIM) adalah bukti registrasi dan identifikasi yang diberikan oleh Polri kepada seseorang yang telah memenuhi persyaratan administrasi, sehat jasmani dan rohani, memahami peraturan lalu lintas dan terampil mengemudikan kendaraan bermotor. Setiap orang yang mengemudikan Kendaraan Bermotor di Jalan wajib memiliki Surat Izin Mengemudi sesuai dengan jenis Kendaraan Bermotor yang dikemudikan (Pasal 77 ayat (1) UU No.22 Tahun 2009)

## **2. Dasar Hukum Surat Izin Mengemudi (SIM)**

- a. Undang–Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia
- b. Undang-Undang Nomor 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan;
- c. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- d. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 50 Tahun 2010 tanggal 25 Mei 2010 tentang Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia;
- e. Peraturan Kapolri Nomor 9 Tahun 2012 tentang Surat Ijin Mengemudi.

### **3. Persyaratan Mendapatkan Surat Izin Mengemudi (SIM)**

#### **a. Persyaratan Usia**

- 1) Berusia 17 (Tujuh belas) tahun untuk SIM A, SIM C, dan SIM D;
- 2) Berusia 20 (Dua puluh) tahun untuk SIM BI, dan;
- 3) Berusia 21 (Dua puluh satu) tahun untuk SIM B II;
- 4) Berusia 20 (Dua puluh) tahun untuk SIM BII;
- 5) Berusia 22 (Dua puluh dua) tahun untuk SIM B I Umum
- 6) Berusia 23 (Dua puluh tiga) tahun untuk SIM B II Umum. Berlaku bagi  
Warga Negara Indonesia dan Warga Negara Asing

#### **b. Persyaratan Administrasi**

##### 1. SIM Baru

- a) Persyaratan administrasi pengajuan SIM baru untuk mengemudikan Ranmor perseorangan meliputi:
  - 1) Mengisi formulir pengajuan SIM; dan
  - 2) Kartu Tanda Penduduk asli setempat yang masih berlaku bagi Warga Negara Indonesia atau dokumen keimigrasian bagi Warga Negara Asing.
- b) Dokumen keimigrasian berupa:
  - 1) Paspor dan kartu izin tinggal tetap (KITAP) bagi yang berdomisili tetap di Indonesia;
  - 2) Paspor, visa diplomatic, kartu anggota diplomatic dan identitas diri lain bagi yang merupakan staf atau keluarga kedutaan;

- 3) Paspor dan visa dinas atau kartu izin tinggal sementara (KITAS) bagi yang bekerja sebagai tenaga ahli atau pelajar yang bersekolah di Indonesia; atau
  - 4) Paspor dan kartu izin kunjungan atau singgah bagi yang tidak berdomisili di Indonesia.
- c) Selain persyaratan pengajuan golongan SIM Umum baru harus juga dilampiri dengan :
- 1) Sertifikatas lulus pendidikan dan pelatihan mengemudi; dan/atau
  - 2) Surat Izin kerja dari Kementerian yang membidangi ketenagakerjaan bagi Warga Negara Asing yang bekerja di Indonesia.

## 2. Perpanjangan SIM

- a) Persyaratan administrasi pengajuan perpanjangan SIM, meliputi:
  - 1) Mengisi formulir pengajuan perpanjangan SIM;
  - 2) Kartu Tanda Penduduk asli setempat yang masih berlaku bagi Warga Negara Indonesia atau dokumen keimigrasian bagi Warga Negara Asing;
  - 3) SIM lama;
  - 4) Surat keterangan lulus uji keterampilan Simulator; dan
  - 5) Surat keterangan kesehatan mata.
- b) Perpanjangan SIM dilakukan sebelum masa berlakunya berakhir.
- c) Perpanjangan yang dilakukan setelah lewat waktu harus diajukan SIM baru sesuai dengan golongan yang dimiliki dengan memenuhi persyaratan.

### 3. Pengalihan golongan SIM

- a) Persyaratan administrasi pengalihan golongan SIM, meliputi:
  - 1) Mengisi formulir pengajuan pengalihan SIM;
  - 2) Kartu Tanda Penduduk asli setempat yang masih berlaku bagi Warga Negara Indonesia atau dokumen keimigrasian bagi Warga Negara Asing;
  - 3) SIM yang akan dialihkan golongannya telah dimiliki paling rendah 12 (dua belas) bulan; dan
  - 4) Surat keterangan lulus uji keterampilan Simulator.
  
- b) SIM berupa:
  - 1) SIM A bagi pengajuan pengalihan golongan menjadi SIM A Umum dan SIM B
  - 2) SIM A Umum bagi pengajuan pengalihan golongan menjadi SIM B I Umum;
  - 3) SIM B I bagi pengajuan pengalihan golongan menjadi SIM B I Umum dan B II; atau
  - 4) SIM B I Umum atau B II bagi pengajuan pengalihan golongan menjadi SIM B II Umum.
  
- c) Selain persyaratan, pengajuan pengalihan golongan menjadi SIM Umum harus dilampiri dengan:
  - 1) Sertifikat lulus pendidikan dan pelatihan mengemudi; dan/atau

- 2) Surat izin kerja dari Kementerian yang membidangi Ketenagakerjaan bagi Warga Negara Asing yang bekerja di Indonesia.

d) Perubahan Data Pengemudi

Persyaratan administrasi pengajuan perubahan data pengemudi, meliputi:

- 1) Kartu Tanda Penduduk asli yang masih berlaku bagi Warga Negara Indonesia atau dokumen keimigrasian bagi Warga Negara Asing yang telah berisi perubahan data identitas.
- 2) Penetapan pengadilan tentang perubahan nama bagi pengemudi yang melakukan perubahan nama.

e) Penggantian SIM karena rusak atau hilang,

- 1) Persyaratan administrasi pengajuan penggantian SIM Karena hilang meliputi:
  - 1) Mengisi formulir pengajuan penggantian SIM karena hilang
  - 2) Kartu Tanda Penduduk asli setempat yang masih berlaku bagi Warga Negara Indonesia atau dokumen keimigrasian bagi Warga Negara Asing ;dan
  - 3) Surat Keterangan Kehilangan SIM dari Kepolisian

f) Persyaratan administrasi pengajuan penggantian SIM Karena rusak meliputi:

- 1) Mengisi formulir pengajuan penggantian SIM karena rusak

- 2) Kartu Tanda Penduduk asli setempat yang masih berlaku bagi Warga Negara Indonesia atau dokumen keimigrasian bagi Warga Negara Asing ;dan
- 3) SIM yang rusak

g) SIM Internasional

- 1) Persyaratan penerbitan SIM Internasional, meliputi:
  - a. Menunjukkan Kartu Tanda Pennduduk atau Kartu Izin Menetap (KITAP) dan melampirkan foto copinya
  - b. Menunjukkan SIM yang sah dan masih berlaku serta melampirkan fotocopinya
  - c. Menunjukkan paspor yang sah dan masih berlaku serta melampirkan foto copinya
  - d. Menyerahkan pas foto berwarna terbaru, tampak depan, berpakaian rapi, dan berkerah, ukuran 4X6 sebanyak 3 lembar berlatar belakang biru.
- 2) Setiap peserta uji SIM Internasional wajib membayar biaya administrasi SIM Internasional yang besarnya sesuai dengan yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan
- 3) Biaya administrasi SIM Internasional dapat dibayar secara tunai atau secara elektronik pada Bank yang ditunjuk.

### **C. Kerangka Pemikiran**

Praktek penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia dewasa ini masih penuh dengan ketidakpastian biaya, waktu dan cara pelayanan. Mengurus pelayanan publik ibaratnya memasuki hutan belantara yang penuh dengan ketidakpastian. Waktu dan biaya pelayanan tidak pernah jelas bagi para pengguna pelayanan. Hal ini terjadi karena prosedur pelayanan tidak pernah mengatur kewajiban dari penyelenggara pelayanan dan hak dari warga sebagai pengguna. Prosedur cenderung hanya mengatur kewajiban warga ketika berhadapan dengan unit pelayanan. Ketidakpastian yang sangat tinggi ini mendorong warga untuk membayar pungli kepada petugas agar kepastian pelayanan bisa segera diperoleh. Ketidakpastian bisa juga mendorong warga memilih menggunakan biro jasa untuk menyelesaikan pelayanannya daripada menyelesaikannya sendiri. Disamping itu juga sering dilihat dan didengar adanya tindakan dan perilaku oknum pemberi pelayanan yang tidak sopan, tidak ramah, dan diskriminatif. Sebagai konsekuensi logisnya, dewasa ini kinerja pemerintah sebagai pelayan publik banyak menjadi sorotan, terutama sejak timbulnya iklim yang lebih demokratis dalam pemerintahan. Rakyat mulai mempertanyakan akan nilai yang mereka peroleh atas pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah

Selain asas-asas pelayanan publik yang harus diterapkan dalam pelayanan publik, penyelenggaraan publik harus memperhatikan dan menerapkan prinsip pelayanan publik, yang berdasarkan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut: 1)

Sikap Aparat, 2) kepastian waktu; 4) kemudahan ; 5) kenyamanan; 6) Kejelasan Biaya. Guna memberikan gambaran singkat mengenai alur yang diinginkan tersebut diatas terdapat Bagan Kerangka Pikir sebagaimana tertera dibawah ini:





#### **D. Fokus Penelitian**

Fokus penelitian pada penelitian ini adalah Pelayanan Petugas Satlantas pada masyarakat pemohon SIM dalam Pengurusan SIM di Kepolisian Resort (Polres) Kabupaten Gowa

#### **E. Deskripsi Fokus**

1. Pelayanan Satlantas dalam pengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM) adalah kemampuan Satlantas dalam memberikan pelayanan sesuai standar pelayanan publik yang mengacu pada Surat Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, meminimalisir terjadinya hal-hal yang menyimpang dalam pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) di wilayah Polisi Resort Gowa.
2. Sikap Aparat yaitu sikap Petugas Satlantas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pemohon SIM di Polres Gowa
3. Kepastian Waktu yaitu pelaksanaan pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) yang dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang ditentukan di Kepolisian Resort Gowa
4. Kemudahan yaitu kemudahan dalam memahami prosedur, tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang mudah dijangkau masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informatika di Kepolisian Resort Gowa
5. Kenyamanan yaitu lingkungan pelayanan yang disediakan seperti ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat

serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain di Kepolisian Resort Gowa

6. Kejelasan Biaya yaitu kejelasan biaya dalam pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Kepolisian Resort Gowa

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

##### **A. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Kantor Polisi Resort Gowa. Waktu penelitian ini dilaksanakan selama 2 bulan. Alasan memilih lokasi penelitian adalah karena di Kepolisian Resort Gowa masih terlihat adanya keluhan-keluhan masyarakat terkait pelayanan aparat dalam pengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM).

##### **B. Jenis dan Tipe Penelitian**

###### **1) Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yaitu kualitatif dimaksudkan untuk menggambarkan sistem pelayanan kepolisian pada masyarakat. Dengan menerangkan fenomena dan gejala-gejala sosial yang terjadi di lapangan atau tempat penelitian dalam hal ini adalah instansi kepolisian.

## 2) Tipe Penelitian

Adapun tipe penelitian yang digunakan adalah studi kasus yaitu dilakukan dengan mengumpulkan dan menyusun data dari hasil observasi dan wawancara antara peneliti dan informan. Berusaha mendapatkan data atau informasi selengkap mungkin sesuai masalah yang diteliti yakni mengenai pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Kepolisian Resort Gowa

## C. Sumber Data

Sumber data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini ada dua yaitu :

### 1) Data Primer

Data primer dikumpulkan melalui teknik wawancara. Wawancara yaitu data yang diperoleh langsung dari <sup>30</sup> melalui tatap muka langsung dan terbuka sesuai dengan yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Observasi yaitu pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan langsung terhadap objek penelitian.

### 2) Data Sekunder

Studi pustaka, yaitu melalui kajian buku-buku, jurnal, dan literatur yang relevan dengan obyek yang diteliti. Penulis juga menggunakan situs-situs internet untuk memperoleh data yang berhubungan dengan obyek penelitian.

Data ini berfungsi sebagai pelengkap dari data primer di atas.

## D. Informan Penelitian

Teknik penentuan informan yaitu purposive sampling atau memilih informan kunci. Informan kunci disini adalah masyarakat sebagai pengguna layanan. Adapun informan dalam penelitian ini yaitu:

**Tabel 1 Daftar Informan**

<b>No</b>	<b>Inisial</b>	<b>Nama</b>	<b>Jabatan/Pangkat</b>
1	AA	Abdul Asis Sang,SH	Aiptu/BA Unit Laka
2	MN	Muhammad Nur	Bripka/BA Unit Laka
3	YR	Yuddin Rahim	Aiptu/BA Unit Laka
4	YK	Yurlin Krisnamurti	Briptu/BA Unit Regident
5	NA	Nur Alamsyah	Masyarakat
6	FH	M.Fajar Haerun	Masyarakat
7	AR	Ahmad Ridwan	Masyarakat
8	FW	Farhatul Wahidah	Masyarakat
		<b>Jumlah</b>	<b>8 Orang</b>

*Sumber : Kantor Satlantas Polres Gowa, Tahun 2015*

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Guna memperoleh data yang relevan dengan tujuan penelitian, maka digunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

##### 1) Observasi

Pada metode pengamatan ini, peneliti akan melakukan pengamatan langsung ke lapangan mengenai pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Kepolisian Resort Gowa

##### 2) Wawancara

Pengumpulan data dengan cara melakukan kegiatan tanya jawab, atau percakapan langsung kepada informan penelitian, dalam hal ini yang menjadi informan adalah petugas Satlantas Polres Gowa dan masyarakat

##### 3) Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara meneliti dokumen-dokumen yang relevan dengan permasalahan

penelitian. Dengan teknik ini akan terkumpul data yang diperoleh dari nara sumber tetapi terdapat pada berbagai sumber tertulis, seperti dokumen-dokumen yang dikeluarkan pemerintah, laporan-laporan dan arsip-arsip lainnya. Dokumentasi diperlukan untuk memperoleh data-data yang relevan dengan permasalahan penelitian yang tidak mungkin diperoleh dengan observasi dan interview. Dokumentasi dilakukan dengan cara memilih dokumen-dokumen yang ada dan diambil data yang relevan dengan permasalahan penelitian.

#### **F. Teknik Analisis Data**

Proses analisa data dilakukan pada waktu bersamaan dengan proses pengumpulan data berlangsung . Analisa data dilakukan melalui tiga alur, yakni:

##### 1) Reduksi data

Pada tahap ini dilakukan proses penyeleksian, pemfokusan, penyederhanaan, pengabstraksian data dari catatan lapangan (*field note*). Proses ini berlangsung sepanjang penelitian yang dilakukan sekitar sebulan, dimulai dengan membuat singkatan, kategorisasi, memusatkan tema, menentukan batas-batas permasalahan dan menulis memo. Proses reduksi ini berlangsung terus sampai laporan akhir penelitian ini selesai ditulis. Reduksi data merupakan bentuk analisis yang mempertegas, memperpendek, membuat fokus, membuang hal yang tidak penting dan mengatur sedemikian rupa sampai kesimpulan akhir didapatkan.

## 2) Sajian data

Sajian data adalah suatu susunan informasi yang memungkinkan kesimpulan penelitian dapat dilakukan. Dengan melihat sajian data, penulis mencoba lebih memahami berbagai hal yang terjadi dan memungkinkan untuk mengerjakan sesuatu pada analisis atau pun tindakan lain berdasarkan pemahaman tersebut. Sajian data yang baik dan jelas sistematikanya tentunya akan banyak membantu. Sajian data meliputi deskripsi, matriks, gambar/skema, dan tabel yang diperoleh dari berbagai instansi dimana penelitian ini berlangsung. Kesemuanya itu dirancang guna merakit informasi secara teratur supaya mudah dilihat dan dimengerti dalam bentuk yang kompak.

## 3) Penarikan kesimpulan

Awal pengumpulan data peneliti sudah mencoba memahami apa arti dari berbagai hal yang ditemui dengan mulai melakukan pencatatan pola-pola, pernyataan-pernyataan, konfigurasi-konfigurasi, alur sebab-akibat dan berbagai proposisi. Hal itu diverifikasi dengan temuan-temuan data selanjutnya dan akhirnya sampai pada penarikan kesimpulan akhir.

## **G. Keabsahan Data**

Pengumpulan data triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Menurut Sugiyono (2009:368) ada tiga macam triangulasi yaitu:

### 1. Triangulasi Sumber

Guna menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. dideskripsikan, dikategorisasikan, mana pandangan yang sama, yang berbeda, dan mana yang spesifik dari tiga sumber data tersebut. Data yang telah di analisis oleh peneliti sehingga menghasilkan suatu kesimpulan selanjutnya dimintakan kesepakatan (*member chek*) dengan ketiga sumber data tersebut

### 2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya data diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi, dokumentasi. Bila dengan teknik pengujian kredibilitas data tersebut, menghasilkan data yang berbeda-beda, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan atau yang lain, untuk mestikan data mana yang dianggap benar. Atau mungkin semuanya benar, karena sudut pandangnya berbeda-beda.

### 3. Triangulasi Waktu

Waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data. Data yang dikumpul dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat narasumber masih segar, belum banyak masalah akan memberikan data yang lebih valid sehingga lebih kredibel. Untuk itu, dalam rangka pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi, atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda. Bila hasil uji menghasilkan data yang berbeda, maka dilakukan secara berulang-ulang sehingga ditemukan kepastian datanya.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Deskripsi Obyek Penelitian**

##### **1. Profil Kepolisian Resort (Polres) Kabupaten Gowa**

Polres Gowa terletak di jalan Samsuddin Tunru Nomor 58 Sungguminasa Kabupaten Gowa , Luas Polres Gowa adalah 2 ha yang terdiri dari penjagaan sabhara, penjagaan lintas, penjagaan SPKT (Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu), Pelayanan Provos, pelayanan penerbitan SIM, ruang staf, ruang Kapolres, ruang Wakapres, Aula, Musallah, kantin, lapangan olah raga, area parkir, dan juga memiliki poliklinik sebagai pelayanan kesehatan.

Kepolisian Resort yang selanjutnya disingkat Polres adalah pelaksana tugas dan wewenang Polri di wilayah kabupaten/kota yang berada di bawah Kapolda. Kepala Polres yang selanjutnya disingkat Kapolres adalah pimpinan Polri di daerah dan bertanggung jawab kepada Kapolda.

##### **2. Susunan Organisasi Polres Gowa**

Adapun susunan Organisasi Polres Gowa adalah sebagai berikut (Pasal 4) :  
Markas Kepolisian Negara Republik Indonesia Resor, disingkat Mapolres yang terdiri dari :

a) Unsur Pimpinan :

- 1) Kepala Polres, disingkat Kapolres;
- 2) Wakil Kepala Polres, disingkat Wakapolres;



b) Unsur Pengawas dan Pembantu Pimpinan :

- 1) Bagian Operasi, disingkat Bagops;
- 2) Bagian Perencanaan, disingkat Bagren;
- 3) Bagian Sumber Daya, disingkat Bagsumda;
- 4) Seksi Pengawasan, disingkat Siwas;
- 5) Seksi Pertanggungjawaban Profesi dan Pengamanan Internal, disingkat Sipropam;
- 6) Seksi Keuangan, disingkat Sikeu;
- 7) Seksi Umum, disingkat Sium;

c) Unsur Pelaksanaan Tugas Pokok :

- 1) Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu, disingkat SPKT;
- 2) Satuan Intelijen Keamanan, disingkat Satintelkam;
- 3) Satuan Reserse Kriminal, disingkat Satreskrim;
- 4) Satuan Narkoba, disingkat Satnarkoba;
- 5) Satuan Pembinaan Masyarakat, disingkat Satbinmas;
- 6) Satuan Samapta Bhayangkara, disingkat Satsabhara;
- 7) Satuan Lalu Lintas, disingkat Satlantas;
- 8) Satuan Pengamanan Objek Vital, disingkat Satpamobvit;
- 9) Satuan Polisi Perairan, disingkat Satpolair;
- 10) Satuan Tahanan dan Barang Bukti, disingkat Sattahti;

d. Unsur Pendukung

Seksi Teknologi Informatika Kepolisian, disingkat Sitipol.

### 3. Tugas Pokok dan Fungsi

#### a. Tugas Pokok

Polres bertugas menyelenggarakan tugas pokok Polri dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat dan melaksanakan tugas-tugas Polrilainnya dalam daerah hukum Polres, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### b. Fungsi

Polres menyelenggarakan fungsi: pemberian pelayanan kepolisian kepada masyarakat, dalam bentuk penerimaan dan penanganan laporan/pengaduan, pemberian bantuan dan pertolongan termasuk pengamanan kegiatan masyarakat dan instansi pemerintah, dan pelayanan surat izin/keterangan, serta pelayanan pengaduan atas tindakan anggota Polri sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;

- 1) Pelaksanaan fungsi intelijen dalam bidang keamanan guna terselenggaranya deteksi dini (*earlydetection*) dan peringatan dini (*earlywarning*);
- 2) Penyelidikan dan penyidikan tindak pidana, fungsi identifikasi dan fungsi laboratorium forensik lapangan dalam rangka penegakan hukum, serta pembinaan, koordinasi, dan pengawasan Penyidik Pegawai Negeri Sipil (PPNS);
- 3) Pembinaan masyarakat, yang meliputi pemberdayaan masyarakat melalui perpolisian masyarakat, pembinaan dan pengembangan

bentuk-bentuk pengamanan swakarsa dalam rangka peningkatan kesadaran dan ketaatan warga masyarakat terhadap hukum dan ketentuan peraturan perundang-undangan, terjalinnya hubungan antara Polri dengan masyarakat, koordinasi dan pengawasan kepolisian khusus;

- 4) Pelaksanaan fungsi Sabhara, meliputi kegiatan pengaturan, penjagaan pengawalan, patroli (Turjawali) serta pengamanan kegiatan masyarakat dan pemerintah, termasuk penindakan tindak pidana ringan (Tipiring), pengamanan unjuk rasa dan pengendalian massa, serta pengamanan objek vital, pariwisata dan *Very Important Person* (VIP);
- 5) Pelaksanaan fungsi lalu lintas, meliputi kegiatan Turjawali lalu lintas, termasuk penindakan pelanggaran dan penyidikan kecelakaan lalu lintas serta registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor dalam rangka penegakan hukum dan pembinaan keamanan, keselamatan, ketertiban, dan kelancaran lalu lintas;
- 6) Pelaksanaan fungsi kepolisian perairan, meliputi kegiatan patroli perairan, penanganan pertama terhadap tindak pidana perairan, pencarian dan penyelamatan kecelakaan di wilayah perairan, pembinaan masyarakat perairan dalam rangka pencegahan kejahatan, dan pemeliharaan keamanan di wilayah perairan; dan
- 7) Pelaksanaan fungsi-fungsi lain, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### 4. Visi Dan Misi Polres Gowa

Polres GOWA sebagai Kesatuan Kewilayahan dalam rangka mendukung program Polda Sulsel dan untuk menciptakan Kamtibmas yang kondusif melalui pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, penegakan hukum yang profesional dan proporsional serta kebersamaan antar instansi dan masyarakat dalam mendukung program Polda Sulsel, maka dirumuskan Visi dan Misi Polres Gowa, sebagai berikut :

a. Visi

Terciptanya pelayanan keamanan dan ketertiban masyarakat Prima, tegaknya hukum dan terjaminnya keamanan di wilayah hukum Polres Gowa serta terselenggaranya sinergi Polisional secara optimal.

b. Misi

- 1) Memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan secara mudah, responsif dan tidak diskriminatif;
- 2) Menerapkan perpolisian masyarakat berbasis pada masyarakat patuh hukum kepada komunitas masyarakat;
- 3) Meningkatkan kerjasama dengan instansi dan lembaga pemerintahan maupun masyarakat dalam rangka mendukung operasional kepolisian di wilayah hukum Polres GOWA;
- 4) Melaksanakan deteksi dini dan peringatan dini terhadap permasalahan, ancaman dan segala kemungkinan gangguan kamtibmas yang bisa terjadi di wilayah hukum Polres GOWA melalui kegiatan / operasi penyelidikan dan Pengamanan;

- 5) Menjaga Kamseltibcar lantas untuk menjamin keselamatan dan kelancaran arus lalu lintas orang dan barang;
- 6) Menjamin keberhasilan penanggulangan gangguan kamtibmas di wilayah hukum Polres GOWA;
- 7) Menegakkan hukum secara profesional, obyektif, proporsional, transparan dan akuntabel untuk menjamin kepastian hukum dan rasa keadilan;
- 8) Mengelola secara profesional, transparan, akuntabel dan modern seluruh sumber daya Polri guna mendukung operasional Polri.

Personalia atau keanggotaan Satlantas Polres Gowa berjumlah 73 orang terdiri dari anggota Polri dan PNS dengan pangkat masing-masing. Jumlah anggota Satlantas Polres Gowa menurut pangkat dapat dilihat pada tabel di bawah ini;

**Tabel 2 Jumlah Anggota Satlantas Polres Gowa Menurut Pangkat**

No	Pangkat	Jumlah
1	AKP	1 Orang
2	AIPDA	3 Orang
3	AIPTU	17 Orang
4	IPDA	3 Orang
5	IPTU	2 Orang
6	BRIPKA	10 Orang
7	BRIPTU	4 Orang
8	BRIGPOL	31 Orang
9	PENGDA	1 Orang
10	PENGATUR	1 Orang
	<b>Jumlah</b>	<b>73 Orang</b>

*Sumber : Kantor Satlantas Polres Gowa Tahun 2015*

Keterangan pada tabel di atas menunjukkan bahwa keanggotaan Satlantas Polres Gowa berdasarkan pangkat berjumlah 73 orang yang terdiri dari AKP dengan jumlah 1 orang, AIPDA dengan jumlah 3 orang, AIPTU dengan jumlah 17, IPTU dengan jumlah 2 orang, IPDA dengan jumlah 3 orang, BRIPKA dengan jumlah 10 Orang, BRIPTU dengan jumlah 4 Orang, Brigpol dengan jumlah 31 Orang, PENGDA dengan jumlah 1 Orang, dan PENGATUR dengan jumlah 1 orang.

### **B. Pelayanan Surat Izin Mengemudi di Polres Gowa**

Surat Izin Mengemudi (SIM) adalah bukti registrasi dan identifikasi yang diberikan oleh Polri kepada seseorang yang telah memenuhi persyaratan administrasi, sehat jasmani dan rohani, memahami peraturan lalu lintas dan terampil mengemudikan kendaraan bermotor. Disamping itu setiap orang yang mengemudikan Kendaraan bermotor di jalan wajib memiliki Surat Izin Mengemudi sesuai dengan jenis Kendaraan Bermotor yang dikemudikan Sumber: (Pasal 77 ayat (1) UU No.22 Tahun 2009). Pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) oleh aparaturnya kepolisian dimaksudkan untuk menciptakan rasa aman, dan ketertiban didalam berlalu lintas. Dengan demikian pelayanan SIM diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang membuktikan bukti legitimasi kompetensi, alat kontrol, dan data forensik kepolisian bagi seseorang yang telah lulus uji pengetahuan, kemampuan, dan keterampilan untuk mengemudikan kendaraan bermotor di jalan sesuai dengan persyaratan yang ditentukan berdasarkan Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Adapun indikator pelayanan Surat Izin Mengemudi di Polres

Gowa terdiri dari: 1) Sikap Petugas/Aparat, 2) Kepastian Waktu, 3) Kemudahan, 4) Kenyamanan dalam Pelayanan, 5) Kejelasan Biaya

## **1. Sikap Petugas/Aparat**

### **a) Kesigapan petugas dalam memberikan pelayanan**

Sikap Aparat Kepolisian dalam Memberikan Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Polres Gowa adalah daya tanggap untuk memberikan pelayanan dan membantu dengan segera dan tepat. Daya tanggap dapat juga dilihat dari seberapa jauh petugas kepolisian dalam merespon apa yang dibutuhkan oleh masyarakat dan keluhan yang disampaikan oleh masyarakat selama mereka mendapatkan pelayanan.

Sikap Aparat Kepolisian dalam memberikan Pelayanan SIM dapat diukur dari kesigapan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan dan adanya rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan yang dilakukan. Penilaian terhadap tingkat kesigapan petugas Satlantas dalam melaksanakan kerjanya dapat dilihat dari tanggapan informan FW selaku masyarakat pemohon SIM sebagai berikut :

”Menurut saya petugas kepolisian di Polres Gowa telah cukup sigap dalam melayani masyarakat dalam pembuatan SIM karena masyarakat/pemohon bisa segera mendapatkan pelayanan”.(Wawancara FW, Tanggal 18 November 2015)

Keterangan senada juga disampaikan oleh informan AR selaku Masyarakat pemohon SIM sebagai berikut:

”Saya rasa petugas kepolisian Polres Gowa cukup sigap dalam memberikan pelayanan pembuatan SIM karena ketika saya datang ke ruang pelayanan SIM untuk mendapatkan pelayanan, petugas Satlantas merespon dengan memberikan pelayanan yang baik”.(Wawancara AR, Tanggal 18 November 2015)

Sesuai keterangan dari wawancara kedua informan masyarakat di atas dapat disimpulkan bahwa petugas Satlantas cukup sigap dalam memberikan pelayanan pembuatan SIM. Keterangan kedua informan tersebut juga dibenarkan oleh informan YR selaku petugas BA Unit Laka Satlantas Polres Gowa yang memberikan tanggapan terkait kesigapan petugas dalam memberikan pelayanan pengurusan SIM kepada masyarakat, sebagai berikut:

“Memang sudah kewajiban kami sebagai aparat atau petugas Satlantas bersikap baik ketika menanggapi pemohon SIM yang sedang mengeluh karena mereka sedang mengalami kesulitan dan memerlukan bantuan. Penanganan keluhan merupakan salah satu hal yang wajib diperhatikan dengan baik dalam memberikan pelayanan prima. Ketika mereka merasa tidak diperhatikan, mereka juga akan kehilangan kepercayaan bahwa permasalahan mereka dapat diselesaikan dengan baik oleh aparat yang bersangkutan.”(Wawancara YR, Tanggal 18 November 2015)

Pernyataan dari informan di atas dapat disimpulkan bahwa sudah merupakan kewajiban bagi petugas Satlantas untuk bersikap baik memberikan pelayanan prima dan dengan sigap menanggapi keluhan-keluhan dari masyarakat dalam hal ini pemohon SIM. Di waktu yang berbeda informan MN selaku petugas BA Unit Laka Satlantas Polres Gowa memberikan tanggapan terkait kesigapan petugas Satlantas dalam memberikan pelayanan pengurusan SIM kepada masyarakat sebagai berikut:

“Sebagai Petugas yang ditempatkan di bagian pelayanan SIM, kami selalu siap dengan sarana dan prasarana sebelum melaksanakan pelayanan pengurusan SIM hingga penerbitan SIM.”(Wawancara MN, Tanggal 18 November 2015)

Hasil wawancara dengan informan di atas menunjukkan bahwa salah satu kesigapan dari petugas Satlantas yang ditempatkan dibagian pelayanan SIM yaitu kesigapan dalam mempersiapkan sarana dan prasarana hingga penerbitan SIM.



Bentuk kesigapan lain dari petugas Satlantas yaitu mempersiapkan materi ujian untuk pemohon SIM sebagai salah satu prosedur diterbitkannya SIM, seperti yang dijelaskan oleh informan YK selaku petugas BA Unit Regident Satlantas Polres Gowa Sebagai berikut:

“Kesigapan kami sebagai petugas di bagian pelayanan pengurusan SIM yaitu mempersiapkan materi yang nantinya akan diberikan kepada masyarakat pemohon SIM yang akan diuji sebagai syarat untuk mendapatkan Surat Izin Mengemudi (SIM).”(Wawancara AA, Tanggal 18 November 2015)

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan di atas terkait kesigapan petugas dalam memberikan pelayanan dapat disimpulkan bahwa petugas Satlantas Polres Gowa cukup sigap dan siap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat mulai dari tahap awal pengurusan hingga penerbitan SIM. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan yang disertai dengan observasi atau pengamatan di lapangan, penulis menyimpulkan bahwa petugas Satlantas Polres Gowa cukup sigap dan siap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat mulai dengan mempersiapkan sarana prasarana, mempersiapkan materi ujian untuk pemohon SIM, dan menampung keluhan-keluhan serta merespon kebutuhan masyarakat sebagai pemohon SIM hingga penerbitan SIM.

#### **b) Tanggung Jawab terhadap pekerjaan**

Sikap tanggung jawab yang dimiliki oleh petugas penting untuk menunjang kesigapan karena dengan adanya kesigapan berarti petugas juga memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan kerjanya. Sikap tanggung jawab

dari petugas pemberi layanan seperti yang diutarakan oleh informan YK selaku BA Unit Regident sebagai berikut :

”Kalau setiap harinya jadwal kerja khususnya petugas di ruang SIM yaitu dari jam 07.00 – 13.00. Hal ini sudah menandakan bahwa petugas disini telah memiliki rasa tanggung jawab akan tugas mereka. Kalau petugas disini juga jarang ada yang absen kecuali jika benar-benar ada keperluan yang tidak bisa ditinggalkan.”(Wawancara YK, Tanggal 18 November 2015)

Penjelasan dari informan di atas dapat disimpulkan bahwa sikap tanggung jawab dari petugas Satlantas Polres Gowa ditunjukkan dengan kehadiran pada jam kerja yang telah ditentukan, kecuali ada keperluan yang sangat penting. Terkait tanggung jawab petugas, informan AA selaku petugas BA Unit Laka Satlantas Polres Gowa memberikan tanggapan sebagai berikut:

“Sebagai bentuk tanggung jawab, setiap petugas akan menjalankan tugas sesuai bagian masing-masing, setelah itu seluruh kegiatan yang telah dilakukan harus dipertanggung jawabkan dan dilaporkan kepada atasan.”(Wawancara AA, Tanggal 18 November 2015)

Hasil wawancara dengan informan di atas menunjukkan bahwa bentuk tanggung jawab dari petugas Satlantas adalah menjalankan tugas sesuai dengan tugas yang diberikan dan melaporkan semua kegiatan yang telah dilaksanakan kepada atasan. Sementara itu pernyataan dari informan FH selaku masyarakat pemohon SIM menyangkut sikap tanggung jawab petugas adalah sebagai berikut:

”Ketika saya datang ke ruang pelayanan SIM pada jam setengah delapan pagi petugas yang ada di ruangan sudah ada dan memberikan pelayanan dengan baik kepada para masyarakat. Dengan demikian rasa tanggung jawab petugas sudah cukup baik”.(Wawancara FH, Tanggal 18 November 2015)

Hal senada juga disampaikan oleh informan NA selaku masyarakat pemohon SIM terkait tanggung jawab petugas Satlantas Polres Gowa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pemohon SIM sebagai berikut:

”Yang saya lihat, selama ini petugas Satlantas sangat bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan pembuatan SIM. Saya tidak merasa ada masalah dengan tanggung jawab petugas karena ketika saya mendapatkan pelayanan petugas telah melaksanakan tugasnya dengan baik sehingga bisa saya katakan bahwa rasa tanggung jawab petugas Satlantas Polres Gowa sudah cukup baik.”(Wawancara NA, Tanggal 18 November 2015)

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa informan yang disertai dengan observasi di lapangan, penulis berkesimpulan bahwa petugas Satlantas Polres Gowa telah memiliki rasa tanggung jawab. Hal ini dapat dilihat dari bukti bahwa petugas telah berusaha masuk kerja sesuai dengan jam kerja yang telah ditentukan serta melaporkan dan mempertanggungjawabkan seluruh hasil kegiatan kepada atasan. Penulis menyimpulkan bahwa petugas Satlantas Polres Gowa cukup sigap dan siap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat mulai dengan mempersiapkan sarana prasarana, mempersiapkan materi ujian untuk pemohon SIM, dan menampung keluhan-keluhan serta merespon kebutuhan masyarakat sebagai pemohon SIM hingga penerbitan SIM.

## **2. Kepastian Waktu**

Suatu pelayanan yang diberikan akan memberikan kepuasan tersendiri kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan, jika hasil pelayanan yang diberikan dapat diselesaikan dengan tepat waktu atau sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang ada.

### **a) Ketepatan Waktu Penyelesaian**

Ketepatan waktu dalam menyelesaikan setiap bidang pekerjaan akan sangat membantu dan memudahkan terwujudnya pelayanan yang berkualitas, dikarenakan dari segi sumber tenaga dan waktu dapat dimanfaatkan dengan baik. Hal ini ditegaskan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa Kepastian Waktu Pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

**Tabel 3 Proses Pelayanan SIM Baru berdasarkan Tingkatan Golongan**

No	Golongan SIM	Lamanya Proses
1	A	120 Menit
2	A Umum	180 Menit
3	B	180 Menit
4	BI	180 Menit
5	BI Umum	180 Menit
6	BII	180 Menit
7	BII Umum	180 Menit
8	C	120 Menit
9	D	120 Menit

*Sumber : Satlantas Polres Gowa, Tahun 2015*

Keterangan pada tabel di atas menunjukkan bahwa proses pembuatan SIM baru tidak memakan waktu yang lama, terlihat lamanya proses untuk Golongan SIM A hanya 120 menit, untuk Golongan A umum, B, B1, B1 Umum, B II, dan B II Umum hanya 180 menit, sedangkan untuk Golongan SIM C dan D hanya 120 menit. Terkait lamanya proses pembuatan SIM, informan YR selaku BA Unit Laka Satlantas Polres Gowa memberikan penjelasan sebagai berikut:

“Adapun persyaratan dan lamanya mengambil SIM khusus pemohon SIM Rincian waktu Penerbitan SIM adalah 180 menit (terhitung berkas dinyatakan lengkap), serta persyaratan-persyaratan Usia untuk mendapatkan SIM yakni SIM A,C, dan D berumur 17 tahun,SIM BI umur 20 tahun,SIM BII umur 21 tahun.sedangkan SIM A umum berumur 20 tahun,SIM BI Umum umur 22 tahun,dan SIM BII umum umur 23 tahun” (Wawancara YR, Tanggal 18 November 2015)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan YR di atas dapat diketahui bahwa lamanya waktu penerbitan SIM adalah 180 menit. Pengurusan SIM ada beberapa tahapan yang harus dilalui oleh pemohon khususnya penerbitan SIM baru. Adanya tahapan ini menyebabkan proses penerbitan SIM menjadi cukup lama sehingga banyak masyarakat yang mengeluhkan hal tersebut. Sebagaimana yang diutarakan oleh informan AA selaku BA Unit Laka Satlantas Polres Gowa yang menyatakan bahwa:

“Keluhan yang sering terjadi di kalangan masyarakat adalah lamanya waktu pengurusan SIM, dikarenakan untuk mendapatkan SIM mereka harus lulus ujian teori dan praktek. Bahkan ada sebagian masyarakat yang telah tiga kali mengikuti ujian teori tetap saja tidak lulus.Fenomena seperti inilah yang paling sering terjadi”(Wawancara AA, Tanggal 18 November 2015)

Sesuai hasil wawancara dengan informan di atas dapat disimpulkan bahwa masyarakat mengeluhkan lamanya pengurusan yang disebabkan karena persyaratan penerbitan SIM yang harus melalui ujian teori dan ujian praktek terlebih dahulu. Lebih lanjut informan YK selaku BA Unit Regident Satlantas Polres Gowa menambahkan keterangan sebagai berikut:

“Untuk mengatasi keluhan masyarakat tentang pelayanan yang sering terjadi di Polres Gowa, kami selaku petugas memberikan penjelasan tentang tahapan-tahapan proses pembuatan yang menyita waktu cukup lama dan sistem SIM online memerlukan waktu untuk verifikasi data, sehingga waktunya juga cukup lama. Disamping itu kami juga memberikan bimbingan pelatihan tentang rambu-rambu lalu lintas dan

teknik mengemudikan kendaraan bermotor di jalan dengan baik dan benar.”(Wawancara YK, Tanggal 18 November 2015)

Berdasarkan kutipan wawancara dengan informan di atas, dapat dikatakan bahwa keluhan yang sering dikeluhkan masyarakat adalah lamanya waktu pengurusan SIM karena ada beberapa tahapan yang harus ditempuh oleh pemohon, khususnya dalam pembuatan SIM baru. Dimana dalam proses dan prosedurnya masyarakat pemohon harus lulus ujian teori, dan kemudian harus lulus ujian praktek melalui simulasi, untuk mengatasi kondisi ini petugas kepolisian berupaya memberikan penjelasan serta bimbingan dan pelatihan dalam memahami rambu-rambu lalu lintas dan mengemudi kendaraan bermotor yang baik dan benar. Terkait hal tersebut, informan NA selaku masyarakat pemohon pembuatan SIM memberikan keterangan sebagai berikut :

“Saya baru pertama kali mengurus SIM, jadi banyak hal-hal yang belum saya pahami. Yang membuat pengurusan SIM menjadi lama selesai karena tahapan ujiannya, Kesulitan saya yaitu dalam ujian praktek, saya sering lupa menyalakan lampu sen ketika akan membelokan motor ke kiri maupun ke kanan, belum lagi karena jarak patok pembatas terlalu dekat, jadi saya sering menyenggol patok pembatas tersebut, berkali-kali saya ujian praktek barulah dinyatakan lulus, belum lagi ujian teorinya.”(Wawancara NA, Tanggal 18 November 2015)

Kutipan wawancara dengan informan NA di atas dapat disimpulkan bahwa pengurusan SIM menjadi lama waktu selesainya karena tahapan ujiannya, baik ujian prakteknya maupun ujian teorinya, karena masih banyak masyarakat yang mengalami kesulitan saat ujian praktek maupun ujian teori, seperti halnya yang diungkapkan oleh informan FH selaku masyarakat sebagai berikut :

“Dalam pengurusan SIM itu yang paling sulit adalah ujian teori, karena ada soal-soal perhitungan dan saya belum mahir menggunakan komputer, sedangkan saat ujian teori menggunakan komputer, selain itu banyak simbol simbol lalu lintas yang belum saya pahami. Sedangkan ujian

praktek menurut saya tidak sulit, karena saya dari sejak SD sudah bisa menggunakan motor.”(Wawancara FH, Tanggal 18 November 2015)

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan di atas, dapat disimpulkan bahwa dalam pengurusan SIM, kesulitan yang sering ditemui pemohon adalah saat ujian praktek dan teori. Karena ada beberapa tahapan yang belum dimengerti oleh pemohon. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa lamanya proses pengurusan SIM dikarenakan adanya beberapa tahapan dalam proses pengurusannya, diantaranya harus lulus ujian teori dan ujian praktek sebelum SIM diterbitkan.

#### **b) Kecepatan Petugas Merespon Kebutuhan Masyarakat**

Kepastian waktu dalam pelayanan SIM di Kantor Satlantas Polres Gowa juga dapat dilihat dari kecepatan petugas merespon kebutuhan masyarakat pemohon SIM, karena dengan tindakan yang cepat dari petugas diharapkan dapat mendukung ketepatan waktu penyelesaian pengurusan SIM, seperti yang diungkapkan oleh informan AA selaku petugas BA Unit Laka Satlantas Polres Gowa sebagai berikut:

“Sebagai petugas pelayanan SIM sudah kewajiban kami untuk bertindak cepat dalam merespon kebutuhan masyarakat pemohon SIM, apakah mereka akan mengurus SIM baru, perpanjangan atau apapun kebutuhan mereka, kami wajib mengarahkan dan membantu mereka mulai dari tahap awal hingga penerbitan SIM yang mereka butuhkan.”(Wawancara MN, Tanggal 18 November 2015)

Sesuai dengan wawancara dengan informan di atas dapat dianalisis bahwa petugas Satlantas Polres Gowa bertindak dengan cepat pada saat ada masyarakat pemohon SIM yang ingin mengurus SIM. Untuk itu dapat dikatakan bahwa petugas yang memberikan pelayanan SIM sangat cepat dalam merespon

kebutuhan masyarakat pemohon SIM. Terkait kecepatan petugas dalam merespon kebutuhan masyarakat, informan NA selaku masyarakat pemohon SIM memberikan keterangan sebagai berikut:

“Menurut saya pelayanan petugas di Polres Gowa ini sangat baik, waktu saya masuk ke kantor pelayanan SIM ini, mereka langsung menanyakan kebutuhan saya, kebetulan hari ini saya mau memperpanjang SIM, dengan cepat bapak petugas itu mengarahkan saya untuk mengambil nomor antrian terlebih dahulu dan menjelaskan tahapan-tahapan selanjutnya yang harus saya lewati.”(Wawancara NA, Tanggal 18 November 2015)

Kutipan wawancara dengan informan di atas menjelaskan bahwa petugas pelayanan SIM di Polres Gowa bertindak dengan cepat memberikan pelayanan kepada masyarakat pemohon SIM, dengan mengarahkan dan memberi petunjuk tentang tahap-tahap yang harus dilewati dalam pengurusan SIM, mulai dari tahap pengambilan nomor antrian hingga penerbitan SIM. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan dan observasi di lapangan, menunjukkan bahwa kepastian waktu dalam pelayanan SIM di Kantor Satlantas Polres Gowa, terlihat pada ketepatan waktu penyelesaian SIM yang dirasakan sangat lama oleh masyarakat pemohon SIM yang disebabkan oleh ujian teori dan ujian praktek yang merupakan persyaratan penerbitan SIM. Tidak semua pemohon SIM dapat menyelesaikan ujian teori maupun praktek dengan mudah. Ada pemohon yang harus berkali-kali mengikuti ujian hingga dinyatakan lulus. Sedangkan untuk kecepatan petugas dalam merespon kebutuhan masyarakat pemohon SIM dapat dikatakan sangat cepat, terlihat dari kecepatan petugas memberi arahan serta menjelaskan tahapan-tahapan yang harus dilewati oleh masyarakat dalam pengurusan SIM.



### **3. Kemudahan**

Prosedur pelayanan harus diterapkan oleh setiap instansi pemberi layanan, hal ini dimaksudkan agar dapat memudahkan masyarakat memperoleh pelayanan. Hal ini ditegaskan oleh Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa prosedur atau tatacara pelayanan umum harus didesain sedemikian rupa sehingga penyelenggaraan pelayanan umum menjadi mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami oleh pemohon dan mudah dilaksanakan oleh aparatur dalam memberikan pelayanan. Namun fakta yang terlihat di lapangan, masih adanya masyarakat yang mengeluhkan pelayanan yang diberikan oleh petugas yang memberikan kemudahan kepada masyarakat pemohon SIM namun tidak melewati prosedur.

#### **a) Kemudahan Masyarakat Dalam Mendapatkan Pelayanan**

Saat ini prosedur pelayanan penerbitan surat izin mengemudi (SIM) sudah berjalan dengan baik, tapi ada beberapa hal yang menjadi gejala dan masalah menyangkut kualitas pelayanan kepolisian. Belum sepenuhnya perilaku antri diaplikasikan, sering kita temukan beberapa orang dengan gampang atau seenaknya saja tanpa melalui prosedur yang telah ditetapkan. Terkait kemudahan dalam mendapatkan pelayanan SIM tanpa melalui prosedur di Satlantas Polres Gowa, informan FW selaku masyarakat memberikan tanggapan sebagai berikut:

“Ada juga masyarakat yang memiliki kenalan pada salah satu oknum polisi sehingga pengurusannya dapat dimudahkan dengan cepat tanpa melalui antri terlebih dahulu. Begitupun dengan orang yang memiliki keluarga polisi, dalam pengurusan pun akan diberi kelancaran dalam pengurusan tanpa melalui prosedur atau beberapa persyaratan seperti kartu identitas.”(Wawancara FW, Tanggal 18 November 2015)

Sesuai hasil wawancara dengan informan di atas dapat disimpulkan bahwa kemudahan masyarakat mendapatkan pelayanan tanpa melalui prosedur masih ditemukan di kantor Satlantas Polres Gowa. Hal ini menandakan bahwa tingkat kesadaran masyarakat khususnya pemohon SIM untuk mengikuti prosedur dalam pelayanan SIM masih rendah. Masyarakat masih memiliki sikap egois dan mementingkan diri sendiri.

#### **b) Kemudahan Prosedur**

Adanya prosedur dalam pembuatan surat izin mengemudi (SIM) dimaksudkan untuk tertib administrasi dan menjadi bukti kemahiran seseorang dalam mengemudi, karena keselamatan semua pengguna jalan ada pada pemilik SIM. Terkait dengan kemudahan prosedur Informan YR selaku BA Unit Laka Satlantas Polres Gowa memberikan keterangan sebagai berikut:

“Menurut saya selama ini prosedur pengurusan SIM sangat mudah dipahami oleh masyarakat, karena berbagai bentuk persyaratan telah kami sosialisasikan, baik melalui papan pengumuman maupun penyuluhan yang dilakukan oleh personil kami. Hanya saja dalam implementasinya memang tidak sesuai harapan terutama dalam waktu pengurusan. Dalam hal ini ada beberapa tahapan yang harus dipenuhi oleh pemohon, diantaranya harus lulus ujian teori dan praktek.” (Wawancara SH, Tanggal 18 November 2015)

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

Guna meminimalisir banyaknya ketidakkulusan ujian teori bagi pemohon SIM, pihak Polres Gowa mengadakan pelatihan bagi pemohon SIM, yang

tentunya dibebankan biaya pelatihan. Seperti yang diungkapkan oleh informan MN selaku BA Unit Laka Satlantas Polres Gowa sebagai berikut:

“Pelatihan yang dimaksud meliputi pemberian wawasan soal lalu lintas, etika, undang-undang dan sebagainya. Waktu pelatihan pun cukup lama, antara 3-4 jam. Pelatihan itu sebenarnya bukan bagian dari mekanisme perpanjangan atau pembuatan SIM, Tapi kami selalu imbau kepada masyarakat bahwa pelatihan itu hukumnya tidak wajib. Masyarakat boleh belajar dari mana saja soal keselamatan lalu lintas, tentang pengetahuan seputar lalu lintas dan sebagainya. Misalkan dari internet atau media massa.”(Wawancara MN, Tanggal 18 November 2015)

Sesuai hasil wawancara dengan informan MN di atas dapat disimpulkan bahwa pelatihan yang diadakan oleh Polres Gowa meliputi pelajaran berlalu lintas, etika, dan Undang-Undang namun pelatihan tersebut bukanlah mekanisme dari pembuatan SIM baru maupun Perpanjangan SIM. Adanya pelatihan dikarenakan selama ini banyak masyarakat yang tidak lulus ketika mengikuti ujian teori, seperti yang diungkapkan oleh informan AA selaku petugas BA Unit Laka Polres Gowa sebagai berikut:

"Banyak masyarakat yang dinyatakan tidak lulus ujian teori, mereka marah-marah. Padahal memang mereka belum banyak mengerti soal lalu lintas, masak kita luluskan. Nanti justru bisa berbahaya kalau mereka berkendara tapi tidak mengerti aturan-aturan. Makanya ada pelatihan di sini. Bagi yang mau dapat pelatihan sebelum ujian teori, silahkan. Tapi bagi yang ingin belajar sendiri ya silahkan. Itu tidak ada paksaan karena pelatihan itu memang tidak wajib."(Wawancara AA, Tanggal 18 November 2015)

Hasil wawancara dengan informan di atas dapat disimpulkan bahwa untuk meminimalisir terjadinya ketidakkulusan dalam ujian teori bagi pemohon SIM, Polres Gowa mengadakan pelatihan yang tentunya dibebankan biaya, namun hal ini tidak diwajibkan, pihak Polres Gowa juga menyarankan untuk belajar dari

sumber mana saja, seperti media cetak atau koran maupun tabloid, boleh juga melalui media elektronik seperti televisi maupun internet.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan yang disertai dengan observasi, penulis dapat menyimpulkan bahwa kemudahan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan masih disertai dengan tindakan diskriminasi, dimana masih ditemukan masyarakat pemohon SIM yang dengan mudah mendapatkan pelayanan tanpa melewati prosedur karena adanya faktor kekeluargaan /kekerabatan. Untuk kemudahan prosedur, masyarakat pemohon SIM tidak menemukan kemudahan karena persyaratan penerbitan SIM yang mengharuskan pemohon SIM untuk lulus dalam ujian teori maupun praktek, sedangkan fakta di lapangan masih banyak yang mengeluh karena ketidaklulusan mereka dalam ujian teori dan praktek.

#### **4. Kenyamanan Dalam Pelayanan**

##### **a) Kenyamanan Saat Menunggu**

Salah satu kriteria penilaian daripada pelayanan adalah rasa nyaman yang dirasakan oleh masyarakat yang dilayani. Kenyamanan saat menunggu, saat menerima dan saat memanfaatkan hasil layanan. Tata ruang kantor mempengaruhi kualitas pelayanan SIM. ruang kerja yang luas sudah ditata dengan baik, selalu lebih baik dari pada ruang kerja yang sempit. Oleh karena itu penataan ruang kantor perlu dilakukan agar supaya ruang kantor yang tersedia dapat menampung pekerjaan kantor, termasuk ruang tunggu bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan SIM di Polres Gowa.

Kantor Polres Gowa tergolong luas, namun tetap diperlukan penataan ruang kerja secara efisien, termasuk penyediaan ruang tunggu bagi masyarakat yang mengurus berbagai keperluan, khususnya SIM. Keterampilan menata ruangan dapat menjadikan ruang sempit menjadi nyaman dan terkesan menyenangkan hingga pengunjung tetap merasa nyaman meskipun berlama-lama tinggal menunggu. Seperti yang dijelaskan oleh informan YR selaku BA Unit Laka Satlantas Polres Gowa sebagai berikut:

“Penataan suasana ruangan menjadi prioritas kami di dalam pelayanan di Polres Gowa ini, mengingat bahwa tata ruang yang baik akan mendorong aparat bekerja secara efektif dan efisien, pengunjung juga akan merasa nyaman selama berada di ruang tunggu Polres Gowa. Penataan suasana ruangan kerja meliputi penataan peralatan kantor, cuaca yang cukup, penerangan yang cukup, dan menghindari suara bising yang dapat mengganggu ketenangan aparat dalam melaksanakan pekerjaannya.”(Wawancara YR, Tanggal 18 November 2015)

Selain daripada itu salah satu persyaratan yang dimiliki kantor modern adalah penataan ruangan sehingga pegawai yang bekerja didalamnya dan pengunjung kantor senantiasa merasa nyaman didalamnya. Untuk itu kantor yang baik perlu memperhitungkan segala aspek yang memungkinkan kantor tersebut merasa nyaman berada didalamnya. Penataan ruang, bukan hanya menata peralatan dan perlengkapan kantor, tetapi termasuk penataan cuaca yang cukup untuk penerangan, penataan ventilasi atau jendela angin, sehingga cuaca terasa sejuk di dalam kantor, dan bahkan menghindari dari suara-suara yang bising yang dapat mengganggu pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya.

#### **b) Kenyamanan Menggunakan Fasilitas**

Kebersihan dan kenyamanan ruangan akan membuat masyarakat pemohon SIM menjadi betah dan tidak bosan menunggu antrian. Dengan didukung dengan

tersedianya fasilitas yang dilengkapi pendingin ruangan (AC), masyarakat tidak akan merasa kepanasan meskipun berdesakan, sambil menunggu antrian masyarakat dapat duduk di kursi yang nyaman, untuk mengusir kejenuhan menunggu antrian, masyarakat juga dapat menonton TV, dan juga dapat menggunakan fasilitas WC yang terjaga kebersihannya. Terkait kenyamanan masyarakat dalam menggunakan fasilitas di Satlantas Polres Gowa, informan AR selaku masyarakat pemohon SIM memberikan tanggapan sebagai berikut:

“Mengenai fasilitas yang tersedia di Polres Gowa ini, kami sangat nyaman menggunakannya, duduk di kursi yang empuk, sambil menonton TV, WC yang bersih, Musholla yang terjamin kerapian dan kebersihannya, serta area parkir yang luas tidak membuat kami jenuh menunggu antrian.”(Wawancara AR, Tanggal 18 November 2015)

Ruang tunggu pemohon SIM dilengkapi dengan layar monitor yang digunakan untuk menampilkan nomor urut, nomor kasir antrian, status proses pendaftaran serta dilengkapi soundsystem sebagai pemanggil nomor urut antrian. Hal ini tentunya mempercepat dan mempermudah pelayanan transaksi wajib pajak, sehingga tercipta aktivitas kerja yang efisien, efektif dan produktif. Terkait kenyamanan masyarakat dalam pelayanan pengurusan SIM di Polres Gowa, Informan MN selaku BA Unit Laka Satlantas Polres Gowa memberikan keterangan sebagai berikut:

“Kami tidak akan merasa puas jika para pemohon SIM juga tidak merasa nyaman dengan pelayanan Kami, karena bagi kami, memberikan pelayanan Prima kepada pemohon SIM agar bisa betah, nyaman dan tidak jenuh menunggu lama didalam ruangan untuk bisa mengambil SIM nya adalah suatu bentuk kepuasan bagi kami” (Wawancara MN, Tanggal 18 November 2015)

Sesuai hasil wawancara dengan informan di atas dapat di simpulkan bahwa kenyamanan masyarakat pemohon SIM selama pengurusan, baik kenyamanan saat

di ruang tunggu maupun kenyamanan dalam menggunakan fasilitas di Polres Gowa merupakan bentuk kepuasan bagi seluruh aparat Polres Gowa dalam memberikan pelayanan yang prima bagi seluruh masyarakat pemohon SIM.

Sementara itu penataan sarana parkir di Polres Gowa dinilai sudah cukup teratur karena Polres memiliki halaman parkir yang cukup luas di bagian depan dan samping kantor. Halaman parkir depan kantor diperuntukkan untuk parkir kendaraan mobil, dan halaman parkir bagian samping kantor diperuntukkan untuk parkir kendaraan motor. Banyaknya masyarakat yang ingin melakukan pengurusan SIM di kantor Polres Gowa tiap harinya tentu dibutuhkan area parkir yang memadai, sehingga mencukupi dan menampung kendaraan milik masyarakat lainnya. Hal ini tentunya membuat semua masyarakat mendapatkan akses sarana parkir.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan dan observasi, penulis menyimpulkan bahwa kantor Polres Gowa memberikan kenyamanan kepada masyarakat dalam pelayanan SIM. Hal ini terlihat dari sikap masyarakat yang merasa cukup nyaman dengan ruang kantor dan ruang tunggu yang ditata sedemikian rupa sehingga masyarakat tidak jenuh dan bosan menunggu antrian. Masyarakat juga disediakan fasilitas-fasilitas yang rapi, indah dan terjaga kebersihannya.

## **5. Kejelasan Biaya**

Kriteria pelayanan yang baik adalah biaya pelayanan adalah rasional dan efisien. Semakin rendah biaya pengurusan maka semakin menyenangkan bagi masyarakat. Biaya pelayanan SIM berdasarkan Standar Operasional Prosedur

yakni berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 50 Tahun 2010. Oleh karena itu biaya yang dikenakan untuk pelayanan SIM harus transparan dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur.

**a) Transparansi Biaya**

Sebagai dasar pelaksanaan pelayanan SIM, Satlantas Polres Gowa memiliki standar oprasional prosedur pelayanan yang mengatur waktu pelayanan, prosedur pelayanan, dan besaran biaya yang dibebankan kepada pengguna jasa. Adapun biaya administrasi SIM berdasarkan prosedur (PP Nomor 50 Tahun 2010) dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 4 Biaya Administrasi SIM Berdasarkan PP Nomor 50 Tahun 2010**

No	Jenis SIM	Baru	Perpanjangan
1	A	120.000	80.000
2	A Umum	120.000	80.000
3	B I	120.000	80.000
4	B I Umum	120.000	80.000
5	B II	120.000	80.000
6	B II Umum	120.000	80.000
7	C	100.000	75.000
8	D	50.000	30.000

*Sumber : Polres Gowa Tahun 2015*

Berdasarkan data pada tabel di atas maka dapat diketahui bahwa biaya administrasi menurut Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 50 Tahun 2010 yang diterapkan di Polres Gowa untuk pembuatan baru SIM A, A Umum, B I, B I



Umum, B II, B II Umum adalah sebesar 120.000,- dan untuk biaya perpanjangannya sebesar 80.000,- sedangkan untuk pembuatan baru SIM C sebesar 100.000,- dan biaya perpanjangannya adalah sebesar 75.000,-, dan untuk pembuatan baru SIM D sebesar 50.000,-, untuk perpanjangannya sebesar 30.000,-

Transparansi adalah prinsip yang menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang besarnya biaya pembuatan SIM, yakni informasi tentang tarif, proses pembuatan dan penerbitan SIM, serta hasil-hasil yang dicapai. Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan YK selaku BA Unit Regident Satlantas Polres Gowa diperoleh keterangan sebagai berikut:

“Mengenai kejelasan biaya, Kami sudah merasa transparan, dalam penerbitan SIM kami tampilkan dalam bentuk papan pengumuman yang dipajang di atas loket pendaftaran SIM. Adapun ketentuan yang mengatur tarif biaya pelayanan penerbitan SIM adalah Peraturan Pemerintah Nomor 50 Tahun 2010 Tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak dari sektor Pelayanan dan Penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM). Ketentuan di atas telah sepenuhnya diterapkan di Polres Gowa, meskipun dalam pelaksanaannya belum optimal. Hal ini dikarenakan adanya budaya masyarakat yang menginginkan SIM instan dan oknum aparat yang menyalahgunakan wewenang. Sehingga pengurusan SIM dikenal dengan dua istilah, melalui jalur resmi dan tidak resmi (calo).”(Wawancara YK, Tanggal 18 November 2015)

Sesuai hasil wawancara dengan informan di atas dapat disimpulkan bahwa biaya pengurusan SIM di Polres Gowa sudah jelas dan transparan karena biaya tersebut ditampilkan pada papan pengumuman. Ketentuan tersebut telah diterapkan di Polres Gowa meskipun masih ada oknum yang menyalahgunakan wewenang mereka dalam pelayanan SIM di Polres Gowa serta masih adanya budaya masyarakat yang menginginkan SIM instan sehingga menggunakan jalur yang tidak resmi atau menggunakan jasa calo. Selanjutnya dalam menilai

transparansi biaya penerbitan SIM, informan FH selaku masyarakat pemohon SIM memberikan keterangan sebagai berikut:

“Saya rasa biaya pelayanan pembuatan SIM sudah transparan, karena beban biaya yang harus saya bayar sesuai dengan tarif yang ditentukan dan dirincikan masing-masing besarnya, disamping itu tidak ada uang lebih yang harus saya bayar. walaupun ada, biasanya dikembalikan oleh petugas” (Wawancara FH, Tanggal 18 November 2015).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa ketentuan biaya pelayanan pembuatan SIM sudah cukup transparan karena biaya yang ditetapkan dalam pembuatan SIM sudah berdasarkan pada peraturan yang berlaku dan telah dirincikan oleh petugas, selain itu pemohon juga tidak dibebankan biaya tambahan.

#### **b) Biaya Sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP)**

Pelayanan kepada masyarakat bisa dikatakan baik (profesionalisme) bila masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan pelayanan dan dengan prosedur yang tidak berbelit-belit, biaya murah, waktu cepat dan hampir tidak ada keluhan yang diberikan kepadanya. Terkait hal tersebut informan NA selaku masyarakat yang mengeluhkan tentang biaya pengurusan perpanjangan SIM yang tidak sesuai ketentuan, memberikan keterangan sebagai berikut:

“Yang membuat saya bingung tentang biaya pengurusan perpanjangan SIM C. Kalau tidak salah dalam Undang-Undang Nomor 50 Tahun 2010 biayanya itu Rp 75.000, tapi ketika saya mengurus perpanjangan di Polres Gowa, kenapa saya malah di suruh bayar 150.000. Kalau memang ada biaya lain-lain sebagai tambahan seharusnya di perjelas atau di cantumkan secara rinci, supaya masyarakat tidak merasa dibodohi.”(Wawancara NA, Tanggal 18 November 2015)

Keterangan dari informan NA selaku masyarakat yang mengeluhkan tentang biaya pengurusan perpanjangan SIM yang tidak transparan tersebut

ditanggapi oleh informan AA selaku BA Unit Laka Satlantas Polres Gowa sebagai berikut:

“Terkait adanya oknum yang membebankan warga sebesar Rp 150.000 untuk biaya perpanjangan SIM C itu tidak di benarkan. Kami juga menghimbau kepada pelapor, kiranya memperjelas oknum yang berbuat seperti itu. Apabila oknum tersebut adalah aparat kepolisian maka kami tidak segan untuk berikan Sanksi. selain itu, kami mempunyai banyak personel, untuk di tindak lanjuti. Jadi kami harapkan agar warga masyarakat yang merasa dirugikan sebaiknya memperjelas Nama, Hari, dan Waktu saat kejadian tersebut. (Wawancara AA, Tanggal 18 November 2015)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan AA dapat diketahui bahwa tidak dibenarkan adanya oknum atau aparat yang membebankan biaya diluar standar biaya pengurusan SIM, jika terbukti ada aparat yang melakukan hal seperti itu maka pihak kepolisian tidak akan segan memberikan sanksi, untuk itu sangat diharapkan jika ada masyarakat yang merasa dirugikan dengan perlakuan aparat seperti itu, maka sebaiknya masyarakat mengingat nama, hari, dan waktu kejadian. Terkait biaya pengurusan SIM yang tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) juga dikeluhkan oleh masyarakat yang merasa dirugikan karena biaya yang harus dibayar lebih mahal dari ketentuan dalam Standar Operasional Prosedur, menanggapi hal ini, informan MN selaku BA Unit Laka Satlantas Polres Gowa memberikan keterangan sebagai berikut:

"Jadi supaya masyarakat tidak salah paham, bahwa biaya perpanjangan atau pembuatan SIM A Rp 120. 000 ribu, SIM B1 Rp 120.000 ribu, SIM B II Rp 120.000 ribu, SIM C Rp 100.000 ribu dan SIM D Rp 50.000 ribu. Kemudian, ditambah biaya asuransi dan kesehatan masing-masing Rp 30.000 ribu. Kalau ada pemohon SIM yang merasa habis Rp 650.000 ribu misalnya, untuk perpanjangan atau pembuatan SIM A, maka sisanya adalah biaya pelatihan, dan itu di luar mekanisme SIM, namun mengenai pelatihan juga tidak diwajibkan, masyarakat boleh mendapatkan

pengetahuan dari mana saja, asalkan mereka bisa lulus dalam ujian teori dan ujian praktek sebagai syarat untuk mendapatkan SIM.”(Wawancara MN, Tanggal 18 November 2015)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di atas dapat disimpulkan bahwa biaya pengurusan SIM sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), namun masih ada masyarakat yang mengeluh karena harus membayar lebih tinggi dari ketentuan, padahal kelebihan pembayaran tersebut dikarenakan adanya biaya pelatihan tentang pengetahuan dan tata cara berlalu lintas yang baik dan benar.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan yang disertai observasi, maka penulis menyimpulkan bahwa biaya pengurusan SIM di Polres Gowa sudah jelas dan transparan karena informasi biaya ditampilkan pada papan pengumuman, meskipun demikian masih saja ada masyarakat yang memilih jalur instan atau jalur tidak resmi dengan menggunakan jasa calo. Hal ini masih membuktikan bahwa tingkat kesadaran masyarakat pemohon SIM untuk mengikuti prosedur masih kurang.

### **C. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi**

#### **1) Sarana Dan Prasarana Yang Memadai**

Kualitas pelayanan Akta Kelahiran dipengaruhi oleh berbagai faktor. Bukan hanya faktor aparat (petugas) yang secara langsung dalam proses pembuatan, tetapi juga peralatan dan perlengkapan, dan suasana kantor.

**Tabel 5 Daftar Inventaris Satpas Polres Gowa**

<b>No</b>	<b>Nama Barang</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Keterangan</b>
1	Komputer	5 Unit	Baik
2	Printer	4 Unit	Baik
3	Kursi	25 Unit	Baik
4	Mesin Antrian	1 Unit	Baik
5	Amplifier	1 Unit	Baik
6	Speaker	2 Unit	Baik
7	AC	6 Unit	Baik
8	Televisi	1 Unit	Baik
9	VCD	1 Unit	Baik
10	Kipas Angin	1 Unit	Baik
11	Jam Dinding	4 Unit	Baik
12	Simulator SIM	3 Unit	Baik
	<b>Jumlah</b>	<b>54 Unit</b>	

*Sumber : Kantor Satlantas Polres Gowa, Tahun 2015*

Fasilitas utama adalah Komputer dan printer khusus yang digunakan untuk pengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM). Sedangkan Fasilitas pembantu adalah yang berkaitan dengan keperluan tata usaha atau administrasi. Peralatan yang baik dan berkualitas akan memudahkan penyelesaian pekerjaan dengan cepat dan baik. Misalnya mesin-mesin pendukung, terutama komputer, print, mesin-mesin hitung, prabot dan alat administrasi lainnya serta ruang foto. Oleh karena itu, menurut penulis sebaiknya pihak Polres Gowa segera menambah kapasitas ruang foto SIM sebagai bentuk upaya peningkatan kualitas pelayanan SIM yang sudah ada. Sehingga waktu pengurusan SIM bisa lebih singkat dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan.

## 2) Rendahnya Tingkat Kesadaran Masyarakat

Proses pembuatan SIM tersebut ada sebagian orang yang dengan sendirinya datang ke Polres maupun yang melewati perantara atau sering kita sebut dengan istilah calo yang mungkin dapat kita jumpai di berbagai tempat yang memberikan penawaran berkaitan dengan pembuatan SIM tersebut, tentunya dengan biaya yang lebih mahal dari biasanya atau waktu kita mengurus sendiri di Polres dengan mengikuti prosedur yang telah ditentukan untuk kita jalani dalam rangka mendapatkan SIM. Calo tersebut biasanya bekerjasama dengan pihak dalam atau yang bertugas dalam pembuatan SIM tersebut untuk membantu pelaksanaan tugas mereka sebagai calo yang baik. Terkait hal tersebut, informan NA selaku masyarakat memberikan keterangan sebagai berikut:

“Menurut saya, alasan orang-orang diluar sana yang mendapatkan SIM dengan cara menyuap, justru itu adalah penyebab banyaknya kesalahan-kesalahan yang terjadi di jalan raya sana. Logika simpelnya adalah, orang yang tidak peduli dengan prosedur pembuatan SIM, yang di dalamnya justru banyak pelajaran yang bisa diambil, pastinya tidak peduli juga dengan aturan-aturan yang ada di jalan raya. Akibatnya kebanyakan kesalahan-kesalahan berlalu lintas yang terjadi di luar sana itu pasti karena banyaknya ulah orang yang membuat SIM tapi dengan menggunakan jasa calo.”(Wawancara NA, Tanggal 18 November 2015)

Berbeda halnya keterangan yang diutarakan oleh informan FW selaku masyarakat memberikan keterangan sebagai berikut:

“Saya sudah terbiasa memakai motor, hanya saja saya belum punya SIM. Saya malas lama-lama berurusan dengan polisi, banyak proses dan embel-embelnya. Ketika ada tawaran dari salah satu aparat (oknum) yang menawarkan proses pembuatan SIM yang cepat, saya langsung setuju, hanya biaya yang saya keluarkan cukup mahal dari ketentuan yang berlaku, tapi bagi saya itu bukan masalah, yang penting urusannya lancar dan cepat selesai.”(Wawancara FW, Tanggal 18 November 2015)

Fenomena di atas juga diperkuat oleh keterangan yang diutarakan oleh informan YK selaku BA Unit Regident yang menyatakan bahwa :

“Tidak menutup kemungkinan akan adanya penyimpangan yang dilakukan oleh oknum aparat kami, namun sangat disayangkan apabila kondisi ini terjadi. Karena akan memperburuk citra Polri dimata masyarakat. Kami akan senantiasa menindak tegas setiap aparat yang menyalahgunakan wewenang, dan apabila terbukti bersalah tidak segan-segan akan kami berikan sanksi atau bahkan pemecatan dari anggota kepolisian” (Wawancara YK, Tanggal 18 November 2015).

Berdasarkan beberapa kutipan wawancara di atas dapat dikatakan bahwa transparansi biaya pembuatan SIM sudah cukup transparan, namun ada sebagian masyarakat harus membayar biaya lebih karena mereka mengurus SIM melalui jalur tidak resmi. Kondisi ini terjadi karena adanya oknum aparat yang membuka ruang untuk terjadinya pengurusan SIM melalui jalur tidak resmi. Dengan adanya calo tersebut, dapat kita ketahui bahwa belum semua anggota masyarakat belum memiliki kesadaran yang tinggi mengenai penerapan *Good and Clean Governance* di negara kita, yang merupakan salah satu harapan bagi semua warga negara yang menginginkan pemerintahan yang baik dan bersih yang dapat mengendalikan atau mempengaruhi urusan public dengan jalan sesuai dengan ketentuan perundangan yang berlaku

### **3) Rendahnya Tingkat Kesadaran Aparat**

Kalau pelayanan berbelit-belit itu sama halnya dengan membuang waktu, pelayanan yang hanya membutuhkan waktu sedikit tapi karena kinerja yang kurang profesional sehingga membutuhkan waktu yang lama dan ini terjadi pada pelayanan penerbitan Surat Izin Mengemudi. Terkait hal tersebut Informan AR selaku masyarakat memberikan tanggapan sebagai berikut:

“Menurut saya pelayanan SIM belum berjalan semestinya karena budaya antri belum sepenuhnya terwujud, masih banyak polisi yang mendahulukan anggotanya (kenalan, kerabat dan keluarga) tanpa antri terlebih dahulu, kalau hal ini terus terjadi pelayanan tak berjalan semestinya dan masyarakat kurang puas. Adapun keadaan berbeda yang sering kita jumpai pada saat pelayanan SIM yaitu, masyarakat yang memiliki jaringan atau hubungan pada anggota polisi akan mendapat pelayanan spesial dibanding masyarakat yang tidak memiliki kenalan anggota polisi.”(Wawancara AR, Tanggal 18 November 2015)

Sesuai hasil wawancara dengan informan di atas dapat disimpulkan bahwa Pelayanan petugas kepolisian belum dapat dikatakan baik karena masih adanya oknum yang mendahulukan pelayanan kepada keluarga atau kerabatnya. sehingga masyarakat belum merasa puas bahkan merasa dirugikan. Pelayanan yang berbelit-belit dan tidak diaplikasikannya budaya antri membuat masyarakat merasa dirugikan khususnya rugi waktu. Setiap orang memiliki kesibukan tertentu maka dari itu waktu harus dipergunakan sebaik mungkin sehingga semua pekerjaan dapat tertanggulangi dengan baik. Dilayani dengan baik dan cepat tanpa melewati tahapan antri terlebih dahulu sehingga dapat terselesaikan dengan cepat tanpa berbelit-belit. Sama halnya yang diutarakan oleh informan FH selaku masyarakat, usai pengurusan SIM yang memberikan tanggapan sebagai berikut :

“Memang sangat berbeda pelayanan polisi kepada masyarakat kalau kita memiliki kenalan karena urusan akan lancar, tapi sebaliknya kalau tidak memiliki kenalan kita hanya bisa menunggu lama sambil diam sampai urusan selesai”. (Wawancara FH, Tanggal 18 November 2015)

Sesuai hasil wawancara dengan informan di atas dapat dijelaskan bahwa sangat berbeda pelayanan petugas, apabila kita memiliki kenalan maka urusan akan lancar, tapi kalau tidak ada kenalan kita hanya tinggal duduk diam sampai urusan selesai. Pada hal dalam aturan pelayanan menerangkan bahwa kepolisian dalam memberikan pelayanan harus mengindahkan etika kemasyarakatan.



Olehnya itu, dalam perbaikan kinerja dan meningkatkan kualitas kerja Polres Gowa tidak lepas dari peran serta masyarakat. Masyarakatlah yang memberikan masukan atas keluhan-keluhan maupun pengalaman yang telah dialami setelah menerima pelayanan oleh pihak kepolisian dan menilai kinerja kepolisian.

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

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

seringkali terjadi *mal-pelayanan*, dimana masih banyak dirasakan kelemahan-kelemahan yang dampaknya sering merugikan masyarakat. Untuk itu maka diperlukan perhatian khusus dan mendalam terhadap pelayanan yang diberikan, apakah Polres Gowa telah memberikan kepuasan pelanggan atau penerima layanan atau sebaliknya. Kepuasan pelanggan akan dapat mendukung tercapainya indikator keberhasilan pelaksanaan tugas kepolisian begitu pula sebaliknya.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti pada Kantor Polres Gowa tentang pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM), dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Sikap Aparat Kepolisian dalam Memberikan Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Polres Gowa ditunjukkan melalui kesigapan petugas dalam melayani masyarakat dan adanya rasa tanggung jawab petugas terhadap pekerjaan yang dilakukan. Kepastian Waktu dalam pelayanan SIM di Polres Gowa, menunjukkan bahwa ketepatan waktu penyelesaian SIM belum dapat

dikatakan tepat waktu karena masyarakat masih mengeluhkan lamanya waktu pengurusan tergantung dari kelulusan ujian teori maupun ujian praktek. Kemudahan dalam pelayanan SIM di Polres Gowa belum dapat dikatakan sesuai dengan prosedur, masih terlihat adanya masyarakat yang dengan mudah mendapatkan layanan tanpa harus mengikuti prosedur disebabkan adanya faktor kekeluargaan/kekerabatan. Kenyamanan dalam pelayanan di Polres Gowa, terlihat dari kenyamanan masyarakat saat menunggu, karena ruang tunggu yang ditata sedemikian rupa yang dilengkapi dengan fasilitas yang memadai. Kejelasan biaya dalam pelayanan di Polres Gowa dapat dikatakan belum jelas, karena meskipun biaya pembuatan SIM sudah cukup transparan, namun ada sebagian masyarakat harus membayar biaya lebih karena mereka mengurus SIM melalui jalur tidak resmi. Kondisi ini terjadi karena adanya oknum aparat yang membuka ruang untuk terjadinya pengurusan SIM melalui jalur tidak resmi.

- 2) Faktor-faktor yang mempengaruhi dalam pelayanan SIM di Polres Gowa yaitu sarana prasarana yang memadai, rendahnya tingkat kesadaran masyarakat, dan rendahnya tingkat kesadaran aparat.

#### **b. Saran**

- 1) Diharapkan bagi pimpinan dan atasan untuk dapat mengawasi dan menerapkan sanksi, apabila ada oknum petugas yang melanggar aturan, seperti menerima suap. Dan bagi personil kepolisian diharapkan memberikan pelayanan yang baik walaupun tidak diawasi pihak terkait/ Provost, terutama dalam waktu pelayanan pembuatan SIM.

- 2) Diharapkan bagi masyarakat agar lebih memahami tentang prosedur dan ketentuan dalam proses pembuatan SIM sehingga proses tidak memakan waktu cukup lama. Dan disamping itu diharapkan masyarakat untuk tidak membuat SIM melalui jalur tidak resmi atau menggunakan jasa calo
- 3) Tingkat kesadaran semua pihak harus lebih ditingkatkan mengingat bahwa kualitas pelayanan sangat bergantung pada layanan yang diberikan, maka untuk menciptakan layanan yang terbaik diperlukan kerja sama yang baik antara pemohon SIM dan dengan staf yang memberikan layanan dengan cara memberikan sanksi yang tegas bagi setiap pihak yang melanggar .

## DAFTAR PUSTAKA

- Barata ,Atep Adya, 2003, *Dasar – Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta : PT. Elex Media Komputindo
- Endang. 2006. *Analisis Kebijakan Publik. Konsep, Teori, dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003  
*Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta : STIA LAN Press
- Moenir, A. S. 2009. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Ratminto dan Winarsih Atik . 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- 2012. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Siagian,Sondang, 2003. *Filsafat Administrasi*. Gunung Agung, Jakarta.
- Sianipar,JP, 1999, *Perencanaan Peningkatan Kinerja*, LAN-RI, Jakarta
- Sinambela Lijan Poltak.2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 22 tahun 2009 tentang Lalu lintas dan angkutan jalan
- <https://ferli1982.wordpress.com/2013/10/22/pengetahuan-tentang-surat-izin-mengemudi-sim/>
- [https://id.wikipedia.org/wiki/Surat\\_Izin\\_Mengemudi](https://id.wikipedia.org/wiki/Surat_Izin_Mengemudi)
- <http://rakyatsulawesi.com/pelayanan-sim-terus-dioptimalkan-satpas-polres-gowa/>