

SKRIPSI
KUALITAS PELAYANAN SURAT IZIN MENGEMUDI (SIM)
DI KANTOR SATLANTAS POLRES WAJO



Oleh:

RISKA FARADILLAH

Nomor Induk Mahasiswa :10561125019

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

2023

SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN SURAT IZIN MENGEMUDI (SIM) DI
KANTOR SATLANTAS POLRES WAJO**

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi dan Memperoleh

Gelar Sarjana Administrasi Negara (S. AP)

Disusun dan Diajukan Oleh:

RISKA FARADILLAH

Nomor Induk Mahasiswa: 105611125019

Kepada

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

2023

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Kantor Satlantas Polres Wajo
Nama Mahasiswa : Riska Faradillah
Nomor Induk Mahasiswa : 105611125019
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. H. Mappamiring, M.Si



Adnan Ma'ruf, S.Sos., M.Si

Mengetahui :

Dekan

Ketua Program Studi



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



Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si
NBM: 991 742

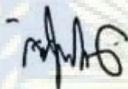
HALAMAN PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor 0174/FSP/A.4-II/VIII/45/2023 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana dalam Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang dilaksanakan di Makassar pada hari Selasa, tanggal 15 Agustus 2023.

Mengetahui:

Ketua

Sekretaris


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


Dr. Andi Luthur Prianto, S.IP., M.Si
NBM: 992797

Tim Penguji:

1. Dr. H. Lukman Hakim, M.Si

()

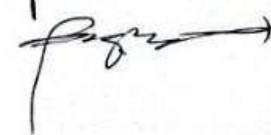
2. Drs. H. Ansyari Mone, M.Pd

()

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

()

4. Adnan Ma'ruf, S.Sos., M.Si

()

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Riska Faradillah

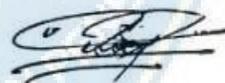
Nomor Induk Mahasiswa : 105611125019

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

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

Makassar, 13 Januari 2023

Yang menyatakan,



Riska Faradillah

ABSTRAK

Riska Faradillah, Mappamiring, Adnan Ma'ruf. Kualitas Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Kantor Satlantas Polres Wajo.

Kualitas pelayanan ini merupakan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan standar pelayanan yang telah dilakukan sebagai pedoman dalam pemberian layanan. Pelayanan yang menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang ataupun jasa diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan dalam pembuatan SiM di Kantor Satlantas Polres Wajo. Dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif untuk memperoleh data (data primer dan sekunder) melalui teknik pengumpulan data dalam bentuk observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun informan yang terlibat terdiri dari 8 orang yang dianggap dapat memberi informasi terperinci dan terpercaya terkait kualitas pelayanan yang diberikan para petugas kepada masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh para petugas kepada para pemohon SIM sudah cukup baik namun belum efektif sesuai dengan indikator pelayanan yaitu efektif dan efisien, sederhana, kejelasan dan kepastian, dan keterbukaan. Dalam hal keterbukaan yang dilakukan oleh petugas belum optimal dikarenakan masih ada keluhan masyarakat mengenai tidak meratanya sosialisasi yang dilakukan oleh petugas.

Kata kunci: Kualitas, Pelayanan, SIM

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Segala puji dan syukur yang sebesar-besarnya penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan nikmat dan hidayahnya terlebih- lebih nikmat kesehatan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) di kantor Satlantas Polres Wajo”. Bukti dari perjuangan yang Panjang dan jawaban atas doa yang senantiasa mengalir dari orang-orang terkasi. Shalawat serta salam tercurah kepada Nabi junjungan kita yakni Nabi besar Muhammad SAW.

Skripsi ini ditujukan untuk memenuhi syarat kelulusan pada jenjang perkuliahan strata 1 jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya semangat, dukungan, dan bantuan dari berbagai pihak. Maka dari itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Mappamiring, M.Si selaku pembimbing I dan bapak Adnan Ma'ruf, S.Sos., M.Si selaku pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing, mengarahkan, mengoreksi, serta selalu mendorong

dan membantu untuk menyemangati penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

2. Bapak Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si selaku ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara dan Ibu Nurbiah Tahir, S.Sos., M.AP selaku sekertaris Program Studi Ilmu Admistrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Ibu Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Kepada Bapak Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
5. Para dosen jurusan Ilmu Administrasi Negara yang ikhlas telah memberikan ilmunya, dan seluruh Staf pegawai di ruang lingkup Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
6. Kepada kedua orang tua yang paling saya cintai Bapak Agus Azis dan Ibu Hasnaini yang telah mendidik dan membimbing saya dari kecil hingga dewasa serta selalu mendoakan, memberikan dukungan, nasehat dan pengorbanan yang tak terhingga dan memberikan pengajaran yang sangat berharga dalam menjalani kehidupan, serta terima kasih kepada kedua adik saya Andika Alghazali dan Arafiq Hidayatullah beserta seluruh keluarga yang telah membantu saya.
7. Kepada Bapak AKP Nawir Eming, SE selaku Kasat Lantas Polres Wajo yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian di Kantor Satlantas Polres Wajo serta seluruh petugas dan masyarakat yang telah bersedia

menerima dan membantu peneliti menjadi narasumber penelitian dalam proses penelitian saya ucapkan terima kasih.

8. Kepada sahabat saya, Andi Nyai Wulandari, Ainun Afrianti, Mutiara Islam.AR, Mega Indah Cahyani, Lailyyati Ba`diatil, Tya, Puput, Andel, Anita, Lela, Nunu, Rahmah, Remy, Nabila, Nina, dan Trias yang tidak pernah berhenti menyemangati saya, selalu menemani dengan setia, memberikan motivasi, dukungan serta kasih sayang kepada saya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
9. Kepada teman-teman seperjuangan Jurusan Ilmu Administrasi Negara Angkatan 2019 khususnya kelas IAN F dan kepada Bapak Ibu Posko, Teman-teman KKP (Kuliah Kerja Profesi) Angkatan XXV Kelurahan Sibatua Kecamatan Pangkajene Kabupaten Pangkep, untuk dukungan dan bantuannya saya ucapkan terima kasih.
10. Kepada semua pihak yang telah membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu terima kasih atas bantuannya.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pengembangan ilmu maupun bagi pembaca.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Makassar, 19 Juli 2023

Riska Faradillah

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENERIMAAN TIM	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Penelitian Terdahulu	7
B. Konsep dan Teori	9
C. Kerangka Pikir	19
D. Fokus Penelitian	20
E. Deskripsi fokus	20
BAB III METODE PENELITIAN	22
A. Waktu dan Lokasi	22
B. Jenis dan Tipe Penelitian	22
C. Sumber Data	23
D. Informan Penelitian	23
E. Teknik Pengumpulan Data	24
F. Teknik Analisis Data	25
G. Teknik Pengabsahan Data	26
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	28
A. Deskripsi Lokasi Penelitian	28

B. Hasil Penelitian	45
C. Pembahasan.....	60
BAB V PENUTUP.....	65
A. Kesimpulan	65
B. Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA.....	67
LAMPIRAN	69



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Daftar Informan Penelitian.....	25
Tabel 4.1 Daftar Nama Petugas Satpas	36
Tabel 4.2 Data Produksi Pemohon SIM Tahun 2020	50
Tabel 4.3 Data Produksi Pemohon SIM Tahun 2021	50
Tabel 4.4 Data Produksi Pemohon SIM Tahun 2022	51
Tabel 4.5 Data Produksi Pemohon SIM bulan Januari-Mei Tahun 2023	51



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pikir	20
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Regident SIM Satlantas Polres Wajo	32



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di era globalisasi dengan kondisi persaingan yang sangat ketat dan sulit, aparatur pemerintah diharapkan dapat melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya dan berpedoman pada kebutuhannya. Kualitas pengabdian kepada masyarakat merupakan salah satu indikator keberhasilan pegawai pemerintah.

Kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia telah menarik perhatian berbagai pemangku kepentingan terutama masyarakat, akademisi, praktisi dan media massa. Berbagai keluhan kerap dilontarkan mengenai pelayanan yang kurang baik. Pelayanan merupakan tolak ukur keberhasilan aparatur pemerintah dalam hal kepuasan masyarakat, namun untuk mencapai kepuasan secara menyeluruh tidaklah mudah. Apalagi saat ini masyarakat semakin kritis dan memahami hak-haknya sebaik mungkin untuk mencapai kepuasan kebutuhan - kebutuhan mereka.

Dalam Peraturan pelayanan publik yang diatur oleh UU No 25 Tahun (2009b) Pasal 1 ayat (1) yang menjelaskan bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public (Lailul & Usrotin, 2020).

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh organisasi public merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur pemerintah negara sebagai abdi masyarakat. Pelayanan publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat. Menurut Ratminto dan Winarsih (5 : 2012) mendefinisikan pelayanan publik sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun dalam bentuk jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, dan dilingkungan badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka ketentuan peraturan perundang-undangan. Jadi, dapat dikatakan bahwa pelayanan didefinisikan sebagai kegiatan yang bertujuan untuk membantu orang lain mengurus apa yang mereka butuhkan.

Pelayanan publik seharusnya lebih responsif terhadap kepentingan public karena akan terpantau secara transparan kebijakan, prosedur dan perilaku yang menyimpang paradigma pelayanan publik berkembang dari pelayanan yang sifatnya sentralistik ke pelayanan yang lebih memberikan fokus terhadap pengolahan yang berorientasi kepuasan pelanggan (Barata, 2003). Memperhatikan peran pelayanan umum yang semakin menonjol, maka tidak heran jika masalah layanan mendapat perhatian dari masyarakat maupun dalam kaitan dengan pokok usaha dan kegiatan organisasi (Hardiansyah, 2011).

Pada saat ini banyak masyarakat pada umumnya merasakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan aparat kepolisian semakin mengalami kemerosotan (Zulian & Djoko. 2004). Akibat dari kemerosotan kualitas pelayanan ini berdampak pada ketidakpuasan masyarakat terhadap aparat kepolisian yang akhirnya menimbulkan citra negatif dari aparat kepolisian. Seperti yang diungkapkan oleh Albrecht dan Bradford (1990) didalam Ratminto dan Winarsih (30: 2012) mendefinisikan momen kritik pelayanan sebagai kontak yang terjadi antara konsumen dengan setiap aspek organisasi yang akan membentuk opini konsumen tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi tersebut.

Dengan kondisi masyarakat yang berkembang secara dinamis membuat standar hidup masyarakat yang semakin baik, dan semakin sadar akan hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam kehidupan bermasyarakat, serta menyampaikan tuntutan, keinginan, dan aspirasinya kepada pemerintah. Kenyataan yang ada ternyata masih ada kepuasan masyarakat yang tidak terpenuhi. Dengan kata lain, pelayanan yang diberikan selama ini belum memenuhi harapan pelanggan atau masyarakat. Masih banyak kelemahan-kelemahan yang dampaknya seringkali merugikan masyarakat.

Surat Izin Mengemudi atau biasa di singkat dengan SIM merupakan syarat wajib yang harus dimiliki oleh seorang pengendara, baik beroda dua maupun beroda empat. Dengan adanya SIM, menandakan bahwa seseorang layak mengendarai kendaraan mereka sesuai dengan

ketentuan yang berlaku. Selain itu, SIM juga berfungsi sebagai identitas pelengkap, dengan begitu bisa meminimalisir kejahatan yang biasa terjadi seperti pencurian motor yang sering terjadi sekarang ini.

Kualitas pelayanan sering digunakan untuk melihat kinerja lembaga publik. Kualitas pelayanan tersebut mencerminkan kualitas dari instansi dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Wajah instansi atau lembaga akan banyak dinilai oleh masyarakat melalui pelayanan publik yang diberikan. Pelayanan yang berkualitas akan menciptakan citra positif bagi instansi tersebut di mata masyarakat. Pelayanan umum yang kurang baik tidak akan menciptakan suatu kepuasan pada masyarakat. Untuk itu dalam rangka mencapai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, instansi maupun pemerintah haruslah mampu untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin dengan mengevaluasi aspek-aspek kualitas pelayanan yang ada.

Kepolisian Resort (Polres) Wajo sebagai instansi yang diberikan tanggung jawab oleh pemerintah dalam hal pengurusan pembuatan SIM tercantum dalam hukum diatur dalam UU No.2 Tahun (2002) Pasal 15 Kepolisian Republik Indonesia sesuai dengan Peraturan Perundang – undangan lainnya berwenang memberikan surat izin mengemudi kendaraan bermotor. Banyaknya pemohon atau pengguna jasa layanan pembuatan SIM di Kantor Satlantas Polres Wajo haruslah diimbangi dengan peningkatan kualitas pelayanan, karena masyarakat akan menuntut pelayanan yang lebih baik dari Kepolisian Resort (Polres) Wajo. Oleh karena itu, hal yang

harus diingat bahwa pelayanan pada masyarakat merupakan tuntutan yang tidak bisa diabaikan.

Terkait dengan pelayanan penerbitan SIM, Kabupaten Wajo merupakan salah satu Kabupaten dengan tingkat penerbitan SIM yang cukup aktif, sehingga masyarakat membutuhkan pelayanan serta sarana dan prasarana yang baik untuk memudahkan masyarakat dalam penerbitan SIM. Penelitian ini penting dilakukan oleh peneliti untuk melihat bagaimana pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sejauh ini. Surat Izin Mengemudi (SIM) bagi masyarakat umum tentu sudah tidak asing sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi dalam berkendara. Pembuatan SIM tiap Kota/Kabupaten hanya terpusat pada satu tempat yaitu Polrestabes Kota/Kabupaten sehingga sering terjadi tumpukan massa. Adapun kondisi pelayanan pembuatan SIM (Surat Izin mengemudi) yaitu tidak meratanya sosialisasi yang dilakukan oleh petugas. Dari keluhan masyarakat tersebut kita bisa melihat efektif atau tidaknya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Kualitas Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Kantor Satlantas Polres Wajo”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan tersebut di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

Bagaimana kualitas pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Kantor Satlantas Polres Wajo?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut di atas maka tujuan dalam penelitian ini, adalah :

Untuk mengetahui kualitas pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Kantor Satlantas Polres Wajo

D. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan pengetahuan lebih mendalam mengenai kualitas pelayanan Surat Izin Mengemudi

2. Manfaat Praktis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan informasi dan masukan bagi Polres Wajo dalam memberikan pelayanan yang lebih baik bagi masyarakat dalam pembuatan SIM.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan tentang pelayanan SIM bagi dunia Pendidikan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

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

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

kepuasan pelanggan/masyarakat dalam pembuatan SIM di Satlantas Medan adalah sangat puas.

2. Penelitian terdahulu yang kedua dilakukan oleh Bakara, Sancristo L.T pada tahun 2019 dengan judul Efektivitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Satuan Lalu Lintas (Satlantas) Medan Kota. Berdasarkan hasil penelitian dari analisis teori Sondang P. Siagian, efektivitas pelayanan publik dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Satuan Lalu Lintas (Satlantas) Kepolisian Resort Kota Besar (Polrestabes) Medan dapat dikatakan tidak cukup efektif. Adanya masalah mengenai akuntabilitas biaya yang kurang akuntabel serta pemenuhan persyaratan yang kurang maksimal di Satuan Lalu Lintas (Satlantas) Kepolisian Resort Kota Besar (Polrestabes) Medan mengakibatkan tingkat efektivitas yang kurang maksimal.
3. Penelitian terdahulu yang ketiga dilakukan oleh Cardinal Pranatal Mendrofa pada tahun 2019 dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pemohon Surat Izin Mengemudi (SIM) pada Satuan Lalulintas Polresta Gunung Sitoli". Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada Satuan Lalu Lintas Polresta Gunung Sitoli tergolong cukup baik dan baik dan masih terdapat, sehingga perlu peningkatan kualitas pelayanan. Kepuasan masyarakat pemohon SIM pada Satuan Lalu Lintas Polresta Gunung Sitoli sudah tergolong cukup baik dan baik, tetapi masih dapat ditingkatkan menjadi sangat baik. Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan

masyarakat pemohon SIM, artinya apabila kualitas pelayanan meningkat maka akan diikuti oleh peningkatan kepuasan masyarakat pemohon SIM.

B. Konsep dan Teori

1. Konsep Kualitas

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan suatu produk atau yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian. Kualitas desain merupakan fungsi spesifikasi produk, sedangkan kualitas kesesuaian adalah suatu ukuran seberapa jauh suatu produk mampu memenuhi persyaratan atau spesifikasi kualitas yang diharapkan. Dalam perspektif Total Quality Management, kualitas dipandang secara lebih luas, dimana tidak hanya aspek hasil saja yang ditekankan, melainkan juga meliputi proses, lingkungan dan manusia.

Menurut Parasuraman dalam (Ardiyanti & Triputro, 2022) penilaian kualitas pelayanan sebagai suatu pertimbangan global atau sikap yang berhubungan dengan keunggulan (superiority) dari suatu pelayanan. Penilaian kualitas pelayanan sama dengan sikap individu secara umum terhadap kinerja perusahaan. Selanjutnya, ditambahkan bahwa penilaian kualitas pelayanan adalah tingkat dan arah perbedaan antara harapan dan persepsi pelanggan. Menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparaturnegara, perlu ada kriteria / faktor kualitas pelayanan publik yang sudah dibahas

sebelumnya untuk menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk, berkualitas atau tidak.

Menurut Goetsh dan Davis dalam (Nurseta et al., 2021) menyatakan bahwa: “Kualitas dapat dirumuskan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.

Menurut Atmaja (2018) menyatakan bahwa, “Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang menemui atau melebihi harapan”. Kemudian Menurut (Riyanto, 2018) “kualitas diartikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu atau sesuai dengan ekspektasi pelanggan”

Berdasarkan teori diatas dapat didefinisikan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi yang berpengaruh pada produk maupun jasa yang mendukung untuk memberikan kepuasan baik secara langsung maupun tidak langsung.

2. Konsep Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah ruang untuk pelayanan kepada masyarakat, sehingga dengan adanya pelayanan publik masyarakat akan terbantu bila mengalami kesulitan. Namun demikian pengertian publik yang melekat pada pelayanan publik tidak sepenuhnya sama dengan pengertian masyarakat. Tujuan akhir dari pelayanan publik adalah terciptanya tatanan kehidupan masyarakat yang berdaya untuk

mengurus persoalannya masing-masing. Menilai kualitas pelayanan publik bukanlah kegiatan yang sangat mudah khususnya pemberian pelayanan publik yang bersifat jasa maupun administratif, namun terlepas dari persoalan tersebut masalah mengenai kualitas pelayanan publik pada saat ini menjadi pusat perhatian diberbagai negara demokratis khususnya Indonesia karena pemberian pelayanan publik pada saat ini menjadi tolok ukur suatu Negara dikatakan gagal atau baik, untuk mengukur kualitas pelayanan publik ada kalanya peneliti memaparkan penjelasan mengenai pengertian kualitas pelayanan dari berbagai pakar (Hardiansyah, 2011).

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

Menurut Undang Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau

rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atau barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik (Lailul & Usrotin, 2020).

Pelayanan publik adalah suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang mencakup penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa oleh organisasi public (Wahyuningsih, 2018).

Menurut Robert memberikan pengertian pelayanan publik sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah dan lingkungan badan usaha milik negara atau daerah dalam, barang atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketertiban-ketertiban.

Dari pengertian diatas dapat dipahami bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah dan lingkungan badan usaha milik negara atau daerah dalam melayani keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Tujuan pelayanan publik adalah memberikan kepuasan dan layanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat atau pelayanan pada umumnya. Agar dapat mencapai target tersebut maka kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat harus menjadi target pemerintahan (Fitri Rahmadana et al., 2020).

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

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

Menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, standar pelayanan haruslah meliputi:

- 1) Prosedur Pelayanan
- 2) Waktu Penyelesaian

- 3) Biaya Pelayanan
- 4) Produk Pelayanan
- 5) Sarana dan Prasarana (Wakhyuni et al., 2020)

b. Prinsip- Prinsip Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah hak dari setiap masyarakat yang pelaksanaannya didasarkan pada suatu prinsip kesederhanaan, keamanan, kepastian waktu, kejelasan, tanggung jawab, akurasi, kemudahan akses, kelengkapan sarana dan prasarana, kesopanan dan keramahan, kenyamanan, serta kedisiplinan. Prinsip-prinsip tersebut meliputi berbagai macam yaitu:

- 1) Kepastian hukum dimaksudkan adanya peraturan perundang-undangan yang menjamin terselenggaranya pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan rasa keadilan masyarakat.
- 2) Keterbukaan dimaksudkan bahwa setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
- 3) Partisipatif dimaksudkan untuk mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- 4) Akuntabilitas dimaksudkan bahwa proses penyelenggaraan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan perundang-undangan.
- 5) Kepentingan umum dimaksudkan bahwa dalam pemberian tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan.

- 6) Profesionalisme dimaksudkan bahwa aparat penyelenggara harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya.
- 7) Kesamaan hak dimaksudkan bahwa dalam pemberian pelayanan publik tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- 8) Keseimbangan hak dan kewajiban dimaksudkan bahwa pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan (Lailul & Usrotin, 2020).

c. Asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik harus selalu berubah mengikuti perkembangan masyarakat, karena masyarakat itu bersifat dinamis. Dalam hal ini pemerintah harus melakukan negosiasi dan mengkolaborasi berbagai kepentingan masyarakat. Sehingga pelayanan publik memiliki kualitas yang sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau.

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang profesional, kemudian Lijan Poltak Sinambela, dkk (2011: 6) mengemukakan asas-asas dalam pelayanan publik tercermin dari:

1) Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2) Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan.

3) Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4) Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5) Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.

6) Keseimbangan Hak dan kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing- masing pihak.

3. Surat Izin Mengemudi (SIM)

Pasal 77 ayat (1) UU No.22 Tahun (2009) menyebutkan bahwa "SIM atau Surat Izin Mengemudi adalah suatu dokumen yang menandakan bahwa seseorang telah dinyatakan mampu untuk mengemudikan suatu kendaraan bermotor oleh pihak Kepolisian" (Suparyanto dan Rosad (2015, 2020).

Bidang pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) telah diatur pada Undang-Undang No. 22 tahun 2009 Pasal 77 sampai dengan pasal 28, namun agar lebih spesifik peraturan yang mengtaur tentang SIM maka dibuatlah Peraturan Kapolri No. 9 Tahun (2012) pasal 4 dikatakan bahwa SIM memiliki fungsi sebagai legitimasi kompetensi berkendara, identitas pengemudi, kontrol kompetensi pengemudi, dan forensik kepolisian. Setiap pengemudi diwajibkan memiliki SIM sesuai dengan kendaraan yang dikendarai agar pengendara memiliki etika berkendara dan mempermudah dalam identifikasi suatu kecelakaan pengendara di jalan raya (Yuhana et al., 2022).

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

1. Surat Izin Mengemudi A berlaku untuk mengemudikan mobi penumpang dan barang perseorangan dengan jumlah berat yang diperbolehkan tidak melebihi 3.500 kilogram.

2. Surat Izin Mengemudi B berlaku untuk mengemudikan mobil penumpang dan barang perseorangan dengan jumlah berat yang diperbolehkan lebih dari 3.500 kilogram.
3. Surat Izin Mengemudi BII berlaku untuk mengemudikan kendaraan alat berat, kendaraan penarik atau kendaraan bermotor dengan menarik kereta tempelan.
4. Surat Izin Mengemudi C berlaku untuk mengemudikan sepeda motor.
5. Surat Izin Mengemudi D berlaku untuk mengemudikan kendaraan khusus bagi penyandang cacat atau sepeda motor yang dirancang dengan kecepatan tidak lebih dari 40 kilometer per jam.

Setiap pengendara diwajibkan memiliki SIM. Dalam Undang-Undang lalu lintas 14 tahun (1992) diterangkan mengenai persyaratan pembuatan SIM sebagai berikut :

- a. Sehat jasmani dan rohani dinyatakan dengan surat keterangan dokter;
- b. Berusia sekurang-kurangnya 17 tahun;
- c. Membayar formulir pada loket administrasi;
- d. Mengisi formulir permohonan;
- e. Dapat menulis dan membaca huruf latin;
- f. Melampirkan foto copy KTP;
- g. Memiliki pengetahuan yang cukup mengenai lalu lintas jalan dan memiliki keterampilan mengemudikan kendaraan bermotor;
- h. Lulus uji teori dan praktek. (Basri & Sujianto Si, 2015)

C. Kerangka Pikir

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



Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pikir

D. Fokus Penelitian

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

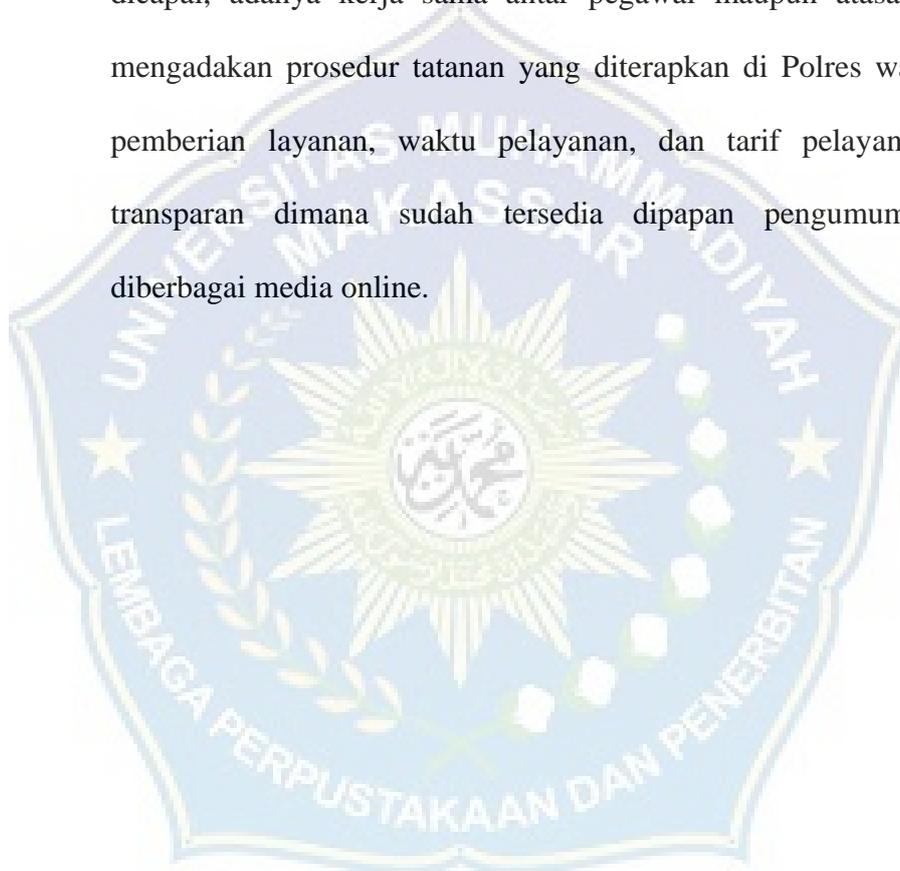
E. Deskripsi fokus

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

1. Efektif dan Efisiensi salah satu indikator ini sangat penting untuk mengukur berhasilnya pelayanan yang berkualitas pada Satlantas Polres Kabupaten Wajo dimana apa yang menjadi tujuan dan sarana pelayanan dalam hal efektif fokus kepada tercapainya tujuan sudah melakukan pelayanan dengan baik sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai serta efisiensi persoalan waktu sudah dilakukan tanpa memakan waktu yang lama.
2. Sederhana dalam hal ini meliputi pengetahuan oleh birokrasi maupun masyarakat dalam pelayanan di Polres Wajo, memberi pelayanan kepada masyarakat yang lebih mudah dipahami, dan juga tidak berbelit-belit dengan mengadakan langkah-langkah yang praktis namun tetap sesuai dengan SOP yang ada agar mampu memberikan kepuasan pelayanan kepada masyarakat.
3. Kejelasan dan Kepastian diinstansi tersebut harus memiliki komitmen pelayanan prosedur-prosedur terutama dalam transparansi biaya

pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM). Dalam halnya tatanan prosedur pembiayaan yang diterapkan melalui peraturan kepolisian dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi mulai dari awal sampai dengan penyelesaian SIM dijalankan dengan fungsi dan tugas Polres Wajo sebagaimana mestinya.

4. Keterbukaan dalam kinerja pelayanan mengarahkan tujuan yang akan dicapai, adanya kerja sama antar pegawai maupun atasan dimana mengadakan prosedur tatanan yang diterapkan di Polres wajo dalam pemberian layanan, waktu pelayanan, dan tarif pelayanan sudah transparan dimana sudah tersedia dipapan pengumuman serta diberbagai media online.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi

Penelitian ini akan dilaksanakan kurang lebih 2 bulan setelah seminar proposal dilaksanakan. Adapun lokasi yang akan dijadikan tempat pelaksanaan penelitian adalah Kantor Satlantas Kepolisian Resort (Polres) Wajo.

B. Jenis dan Tipe Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data tidak dipandu oleh teori tetapi dipandu oleh fakta-fakta yang ditemukan pada saat penelitian di lapangan. Oleh karena itu analisis data yang dilakukan bersifat induktif berdasarkan fakta-fakta yang ditemukan dan kemudian dapat dikonstruksikan menjadi hipotesis atau teori.

Penelitian kualitatif berkenaan dengan data yang bukan angka, mengumpulkan informasi yang mendalam tentang isu atau masalah yang akan dipecahkan. Penelitian ini bertujuan mengumpulkan informasi dari para responden atau informan yang mampu memberikan informasi mengenai kualitas pelayanan pembuatan SIM (Zuchri Abdussamad, n.d.).

2. Tipe penelitian

Tipe penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang mendeskripsikan, menggambarkan, dan menjelaskan data, informasi ataupun pengalaman informan yang berhubungan dengan kualitas pelayanan dalam pembuatan SIM.

C. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini yaitu:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung di lapangan. Peneliti menggunakan hasil wawancara yang didapatkan dari informan mengenai topik penelitian sebagai data primer.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen.

D. Informan Penelitian

Informan adalah orang yang memberikan informasi sesuai kondisi lapangan, sehingga diharapkan data yang diperoleh akurat sesuai dengan keperluan peneliti. Adapun informan dalam penelitian ini, adalah Kanit Regident, Petugas SATPAS dan Masyarakat.

Tabel 3.1 Daftar Informan Penelitian

No.	Nama	Inisial	Jabatan/ Status
1.	Fransiskus Patrick Siahaya, SH	FP	Kanit Regident
2.	Besse Tenri Ayu, SH	BT	BA Pendaftaran SIM
3.	Yunus, SH	YN	BA Ident SIM
4.	Rusydul Amin	RA	BA Produksi SIM
5.	Jusril	JS	Masyarakat
6.	Muh. Askin Ashar	MS	Masyarakat
7.	Erna	EN	Masyarakat
8.	Muh. Arafah	MA	Masyarakat

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan melakukan pengamatan langsung terhadap objek penelitian. Observasi yang dilakukan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Kantor Satlantas Polres Wajo.

2. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal yang lebih mendalam dan jumlah respondenya sedikit atau kecil. Wawancara yang dilakukan dengan mempersiapkan garis pertanyaan

yang akan ditujukan kepada responden maupun pada pihak lain untuk memperoleh data keterangan yang sesuai dengan penelitian ini. (Setyaningsih, 2009)

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian.

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan suatu metode atau cara untuk mengolah sebuah data menjadi informasi. Data yang telah didapatkan akan diolah dan dianalisis dengan menggunakan teknik analisis data kualitatif. Analisa Kualitatif merupakan suatu analisis yang digunakan untuk membahas dan menerangkan hasil penelitian mengenai berbagai gejala atau kasus yang dapat diuraikan dengan menggunakan kata-kata yang tidak dapat diukur dengan angka-angka tetapi memerlukan penjabaran uraian yang jelas.

Menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2013) ketiga komponen tersebut ya itu :

1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan komponen pertama dalam menganalisis data dalam mempertegas, memperpendek, membuat fokus, membuang hal yang tidak penting, dan mengatur data sedemikian rupa sehingga kesimpulan hasil penelitian dapat dilakukan.

2. Sajian Data

Sajian data merupakan suatu rakitan informasi yang memungkinkan kesimpulan. Secara singkat dan dapat berarti cerita sistematis dan logis agar makna peristiwa menjadi lebih mudah di pahami.

3. Penarikan Kesimpulan

Dalam awal pengumpulan data, peneliti mulai memahami dengan apa arti dari hal-hal yang telah di temui dengan mencatat peraturan-peraturan, sebab akibat, dan berbagai proporsi sehingga peneliti dalam mengambil kesimpulan dapat mempertanggungjawabkan hasil penelitiannya.

G. Teknik Pengabsahan Data

Pada penelitian ini digunakan uji kredibilitas untuk menguji keabsahan/validitas data. Uji kredibilitas data yang dilakukan dengan triangulasi. Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan triangulasi waktu.

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber dilakukan dengan bentuk pengecekan data yang diperoleh melalui beberapa sumber. Dalam hal ini peneliti melakukan pengumpulan data dan pengujian data yang sudah diperoleh melalui hasil pengamatan, wawancara, dan dokumen –

dokumen yang ada. Kemudian peneliti membandingkan hasil wawancara dengan dokumen yang ada.

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, atau kuesioner. Bila dengan tiga 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 memastikan 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 dikumpulkan dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat nara sumber 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 sampai ditemukan kepastian datanya (Sugiyono, 2022).

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Lokasi Penelitian

1. Gambaran Umum Kabupaten Wajo

Kabupaten wajo merupakan salah satu kabupaten yang terletak di wilayah Sulawesi tepatnya Provinsi Sulawesi Selatan yang dapat ditempuh dengan jarak 242 km dari ibu kota provinsi (Makassar). Kabupaten Wajo tepatnya di kota Sengkang atau dikenal dengan kota sutera memiliki letak geografis antara $3^{\circ} 39'$ - $4^{\circ} 16'$ LS dan $119^{\circ} 53'$ - $120^{\circ} 27'$ BT, yang memanjang pada arah laut Tenggara.

Adapun batas wilayah Kabupaten Wajo adalah sebagai berikut:

- Sebelah Utara : Kabupaten Luwu dan Kabupaten Sidenreng Rappang
- Sebelah Timur : Teluk Bone
- Sebelah Selatan : Kabupaten Bone dan Kabupaten Soppeng
- Sebelah Barat : Kabupaten Soppeng dan Kabupaten Sidrap

Luas wilayah Kabupaten Wajo adalah 2.509,19 Km² atau 4,01 persen dari luas provinsi Sulawesi Selatan, Kabupaten Wajo mempunyai jumlah penduduk sebanyak 379.079 jiwa diantaranya laki-laki di Kabupaten Wajo sebanyak 184,047 jiwa atau 49,55% dari penduduk Kabupaten Wajo sedangkan jumlah penduduk perempuan sebanyak 195,032 jiwa atau 51,45% dari penduduk yang ada di Kabupaten Wajo.

Kabupaten Wajo terbagi atas 14 wilayah kecamatan yang terdiri dari:

1. Kecamatan Sabbangparu,
2. Kecamatan Tempe,
3. Kecamatan Pammana,
4. Kecamatan Bola,
5. Kecamatan Takkalalla,
6. Kecamatan Sajoanging,
7. Kecamatan Penrang,
8. Kecamatan Majauleng,
9. Kecamatan Tanasitolo,
10. Kecamatan Belawa,
11. Kecamatan Maniangpajo,
12. Kecamatan Gilireng,
13. Kecamatan Keera, dan
14. Kecamatan Pitumpanua.

Dari keempat belas wilayah kecamatan di dalamnya terbentuk wilayah-wilayah yang lebih kecil yaitu secara keseluruhan terbentuk 48 wilayah kelurahan dan 128 desa.

Kondisi Alam dan tata guna lahan di Kabupaten Wajo secara terdiri atas sawah, perkebunan, perumahan, tambak, fasilitas sosial, fasilitas ekonomi dan lahan kosong. Pergeseran pemanfaatan lahan di wilayah Kabupaten Wajo secara umum belum mengalami perubahan yang

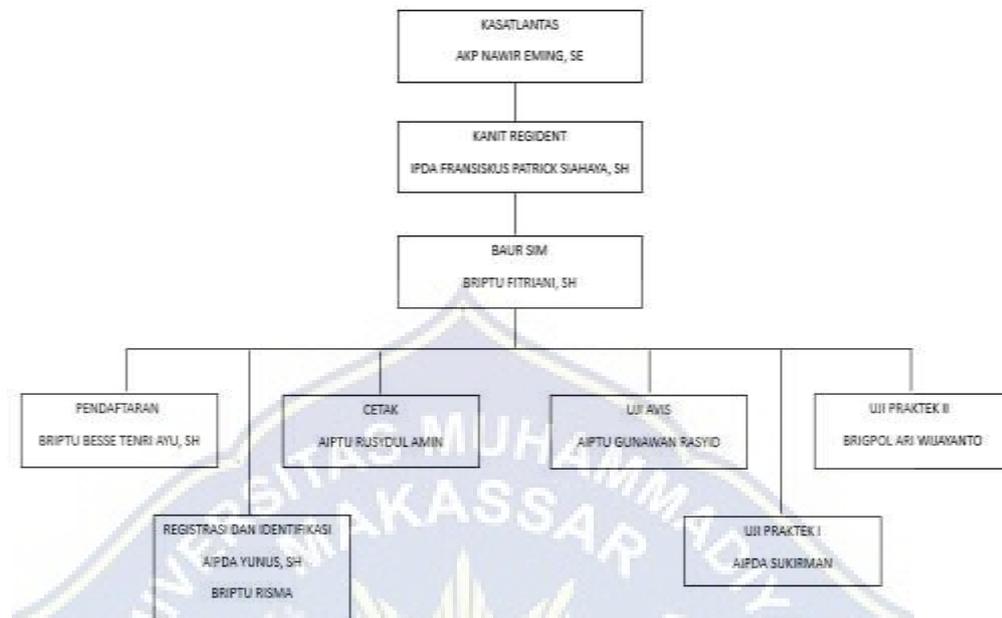
cukup drastis hanya beberapa bagian kawasan strategis di wilayah perkotaan cepat tumbuh akibat terjadinya peningkatan pembangunan jumlah unit perumahan dan pengadaan sarana dan prasarana umum.

Dari data fotografi wilayah dan jumlah penduduk Kabupaten Wajo yang terletak di tengah-tengah Provinsi Sulawesi Selatan tersebut menunjukkan bahwa untuk menghubungkan dengan jalan, baik itu jalan daerah maupun provinsi, sedangkan untuk perpindahan penduduk dari suatu tempat ke kabupaten atau antar kecamatan kedalam suatu kabupaten memerlukan alat transportasi berupa kendaraan dalam setiap pengendara memerlukan Surat Izin Mengemudi (SIM).

2. Struktur Organisasi Satlantas Polres Wajo

Organisasi merupakan struktur tata pembagian kerja dan struktur tata hubungan kerja antar kelompok pemegang posisi yang bekerja sama secara bersama-sama mencapai tujuan bersama. Oleh karena itu perlunya struktur organisasi di dalam sebuah perusahaan adalah untuk memberikan gambaran yang jelas tentang kedudukan tiap-tiap personil, tugas-tugas yang harus dilaksanakan serta wewenang dan tanggung jawabnya. Untuk membatasi penelitian ini, penulis mengambil susunan organisasi Satlantas Polres Wajo yakni:

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Resident SIM Satlantas Polres Wajo



Menurut aturan dari Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2010 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja pada Tingkat Kepolisian Resort dan Kepolisian sektor pada Pasal 60 dan 62 menjelaskan:

- a. Kasatlantas bertanggung jawab kepada Kapolres dan dalam pelaksanaan sehari-hari di bawa kendali Wakapolres, mengajukan saran dan pertimbangan kepada Kapolres berkaitan dengan tugas-tugas bidang lalu lintas.
- b. Urusan Pembinaan Operasional (Urbinopsnal) bekerja sama dengan lintas sektoral bertugas melakukan pembinaan lalu lintas, mengkaji masalah-masalah pada bidang lalu lintas, melakukan operasi kepolisian bidang lalu lintas agar terciptanya penegakan

- hukum dan Kamseltibcarlantas, perawatan, serta pemeliharaan peralatan dan kendaraan.
- c. Melaksanakan kegiatan administrasi dan ketatausahaan yang di selenggarakan oleh Ketatausahaan (Urmintu) dan unit administrasi.
 - d. Dalam rangka penegakan hukum Unit Pengaturan, Penjagaan, Pengawasan dan Patroli (Unitturjawali) melakukan kegiatan Turjawali dan melakukan penindakan bagi yang melakukan pelanggaran lalu lintas.
 - e. Adanya pembinaan kepada Dikmaslantas juga mengikut sertakan masyarakat dalam pembinaan, yang dilaksanakan oleh Unit Pendidikan Masyarakat dan Rekayasa (Unitdikyasa),
 - f. Kanit Regident memiliki tugas menyelenggarakan pelayanan sarana odentifikasi pengemudi berupa SIM, STNK, BPKB, memabgi tugas ssesuai bidangnya yang berhubungan dengan urusan registrasi dan identifikasi, mengawasi pelaksanaan ujian teori dan praktik bagi pemohon SIM baruserta melaksanakan perintah lain yang diberikan oleh Kasat Lantas.
 - g. Unit Registrasi dan Identifikasi (Unitregident), memiliki tugas melayani administrasi registrasi serta identifikasi kendaraan bermotor serta pengemudi
 - h. Baur SIM memberikan pencerahan tentang rambu-rambu dan aturan lalu lintas, tata cara penggunaan computer hingga memberikan buku bacaan tentang Undang-Undang lalu lintas di

ruang tunggu penerbitan SIM terhadap para pemohon. Bagi yang tidak bisa menggunakan computer maka akan dipandu oleh petugas agar dapat menggunakan dan menyelesaikan ujian teori tersebut.

- i. Unit Kecelakaan (Unitlaka), dalam rangka penegakkan hukum Unitlaka bertugas dalam menangani kecelakaan lalu lintas.

3. Tugas dan Fungsi Satlantas

- a. Tugas Satlantas Polres Wajo adalah unsur pelaksanaan pada tingkat Polres Wajo yang bertugas memberikan bimbingan teknis atas pelaksanaan fungsi lalu lintas kepolisian dilingkungan Polres serta menyelenggarakan fungsi tersebut di seluruh Polres Wajo.
- b. Fungsi Satlantas
 - 1) Melakulan pembinaan lalu lintas kepolisian.
 - 2) Melakukan pembinaan dengan mengikut sertakan masyarakat dan mengajak kerja sama dalam Sektoral, Dikmaslantas, serta mengkaji masalah pada bidang lalu lintas.
 - 3) Dalam rangka penegakkan hukum, keamanan, ketertiban, kelancaran dalam berlalu lintas (Kamseltibcarlantas), keselamatan, maka pihak berwajib melaukan operasi.
 - 4) Melayani administrasi registrasi serta melukan identifikasi kendaraan bermotor dan juga identifikasi pengemudi.
 - 5) Melakukan kegiatan patroli di jalan raya selain itu menindak lanjuti pengemudi yang melakukan pelanggaran dalam rangka

menegakkan hukum tertib lalu lintas, serta menjamin Kamseltibcarlantas di jalan raya.

- 6) Pengamanan dan penyelamatan masyarakat pengguna jalan
- 7) Merawat dan juga memelihara peralatan dan kendaraan.

4. Dasar Hukum, Fungsi dan Peranan SIM dan Visi Misi Satlantas di Polres Wajo

a. Dasar Hukum

- 1) Undang-undang No. 22 Tahun.2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan
- 2) Peraturan Pemerintah No.76 Tahun 2020 tentang tarif atas jenis Pendapatan Negara Bukan Pajak (PNPB) pada Kepolisian Negara Republik Indonesia
- 3) Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2012 yang membahas tentang Surat Izin Mengemudi (SIM).

b. Fungsi dan Peranan

- 1) Sebagai saran identifikasi/ jati diri seseorang
- 2) Sebagai alat bukti
- 3) Sebagai sarana Upaya paksa
- 4) Sebagai sarana pelayanan masyarakat

c. Visi dan Misi

VISI

“Terwujudnya Pelayanan Prima sebagai bukti pengabdian pada masyarakat”

MISI

“Mewujudkan Kepuasan Masyarakat”

5. Petugas Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS)

Daftar Nama Petugas Satuan Penyelenggara Administrasi Sim
(SATPAS) 1939 Polres Wajo yakni

Tabel 4.1 Daftar Nama Petugas SATPAS

NO	NAMA	PANGKAT	JABATAN	KUALIFIKASI
1	Fransiskus Patrick Siahaya, SH	IPDA	Kanit Regident	Dikbang Pers PA Lantas
2	Fitriani, SH	BRIPTU	Baur SIM	Dikbang Pers Lantas
3	Besse Tenri Ayu, SH	BRIPTU	BA Pendaftaran SIM	Sertifikat Pelatihan
4	Yunus, SH	AIPDA	BA Ident SIM	Sertifikat Pelatihan
5	Risma	BRIPTU	BA Ident SIM	Sertifikat Pelatihan
6	Rusydul Amin	AIPTU	BA Produksi SIM	Sertifikasi SIM
7	Gunawan Rasyid	AIPTU	BA Uji Avis	Sertifikasi
8	Asdarno	BRIPKA	BA Uji Avis	Dikbang Pers Lantas
9	Sukirman	AIPDA	BA Uji Praktek I	Sertifikat Pelatihan
10	Ari Wijayanto	BRIGPOL	BA Uji Praktek II	Sertifikat Pelatihan

Sumber data Ruang Pelayanan SIM Satlantas Polres Wajo

6. Pelayanan Penerbitan SIM Satlantas Polres Wajo

a. Persyaratan Pelayanan

Syarat usia sebagai berikut :

- 1) Usia 17 (tujuh belas) tahun untuk Surat Izin Mengemudi A, Surat Izin Mengemudi C, dan Surat Izin Mnegemudi D;
- 2) Usia 20 (dua puluh) tahun untuk Surat Izin Mengemudi B I; dan
- 3) Usia 21 (dua puluh satu) tahun untuk Surat Izin Mengemudi B II.

Syarat administrative sebagai berikut:

- 1) Identitas diri berupa Kartu Tanda Penduduk;
- 2) Pengisian formular permohonan; dan
- 3) Rumusan sidik jari.

Syarat Kesehatan:

- 1) Sehat jasmani dengan surat keterangan dari dokter; dan
- 2) Sehat Rohani dengan lulus tes psikologis.

b. Golongan SIM

Surat Izin Mengemudi untuk Kendaraan Bermotor perseorangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 77 ayat (2) huruf a digolongkan menjadi:

- 1) Surat Izin Mengemudi A berlaku untuk mengemudikan mobil penumpang dan barang perseorangan dengan jumlah berat yang diperbolehkan tidak melebihi 3.500 (tiga ribu lima ratus) kilogram;

- 2) Surat Izin Mengemudi B I berlaku untuk mengemudikan mobil penumpang dan barang perseorangan dengan jumlah berat yang diperbolehkan lebih dari 3.500 (tiga ribu lima ratus) kilogram;
- 3) Surat Izin Mengemudi B II berlaku untuk mengemudikan Kendaraan alat berat, Kendaraan penarik, atau Kendaraan Bermotor dengan menarik kereta tempelan atau gandengan perseorangan dengan berat yang diperbolehkan untuk kereta tempelan atau gandengan lebih dari 1.000 (seribu) kilogram;
- 4) Surat Izin Mengemudi C berlaku untuk mengemudikan Sepeda Motor; dan
- 5) Surat Izin Mengemudi D berlaku untuk mengemudikan kendaraan khusus bagi penyandang cacat.

c. Waktu Pelayanan

Jam pelayanan SIM

Senin-Kamis

(08.30 s/d 14.00 WITA)

Jumat-Sabtu

(08.30 s/d 11.00 WITA)

Jangka waktu penyelesaian

- | | |
|--------------------------------|-------------|
| 1) SIM baru A dan C | : 170 menit |
| 2) SIM baru A Umum, BI, BII | : 180 menit |
| 3) SIM baru A, BI, BII Umum | : 180 menit |
| 4) Perpanjangan SIM A, C dan D | : 50 menit |

5) Perpanjangan SIM A, BI, BII : 80 menit

6) Perpanjangan SIM Umum : 80 menit

d. Tarif pelayanan

1) Tarif untuk membuat SIM C, A, B, D dan Internasional

Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2016 menyangkut jenis dan tarif, adanya tarif dari pembuatan SIM yang merupakan Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang berlaku di Kepolisian Negara Republik Indonesia, berikut adalah daftar tarif pembuatan SIM baru:

SIM A : Rp 120.000

SIM B khusus BI : Rp 120.000

SIM B khusus BII : Rp 120.000

SIM C : Rp 100.000

SIM CI : Rp 100.000

SIM CII : Rp 100.000

SIM D : Rp 50.000

SIM D khusus D1 : Rp 50.000

SIM Internasional : Rp 250.000

2) Tarif untuk memperpanjang SIM C, A, B, D dan Internasional

Untuk perpanjangan SIM tarifnya agak murah dibandingkan dengan tarif pembuatan SIM, berikut adalah daftar tarif untuk perpanjangan SIM:

SIM A	: Rp	80.000
SIM B khusus BI	: Rp	80.000
SIM B khusus BII	: Rp	80.000
SIM C	: Rp	75.000
SIM CI	: Rp	75.000
SIM CII	: Rp	75.000
SIM D	: Rp	30.000
SIM D khusus D1	: Rp	30.000
SIM Internasional	: Rp	250.000

3) Biaya tes kesehatan

Biaya yang perlu dikeluarkan dalam tes kesehatan sebesar
Rp30.000

4) Biaya tes psikolog

Biaya yang perlu dikeluarkan dalam tes psikologi sebesar
Rp 50.000

e. Mekanisme Pembuatan SIM Baru

Pada pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) baru harus mengikuti prosedur yang telah ditetapkan oleh pihak kepolisian, berikut adalah alur prosedur yang telah ditetapkan :

- 1) Menyiapkan foto copy Kartu Tanda Penduduk (KTP) syarat ini merupakan syarat yang paling mudah, seseorang yang ingin membuat SIM hanya perlu ke tempat foto copy, kemudian foto copy KTP menjadi beberapa lembar untuk dijadikan dokumen.
- 2) Melakukan pemeriksaan dan meminta surat keterangan berbadan sehat jasmani dan rohani dari dokter di klinik kepolisian atau biasa juga di pusat pelayanan kesehatan lainnya. Surat keterangan dokter sehat jasmani dan rohani yang dikeluarkan berdasarkan SK dokter yang merupakan bukti bahwa pemohon dalam kondisi sehat secara jasmani maupun rohani pada saat mengurus pembuatan SIM. Kondisi Jasmani yang sehat akan menghindari terjadinya kecelakaan dalam mengendarai kendaraan. Mengingat akan pentingnya pemeriksaan kesehatan maka pemohon diwajibkan untuk melakukan pemeriksaan kesehatan.
- 3) Membayar PNBPN untuk pembuatan SIM sesuai dengan tarif yang telah ditentukan.
- 4) Mengambil dan mengisi formulir permohonan dengan lengkap dan benar setelah itu menyerahkan formulir ke petugas loket yang telah

disediakan. Tunggu sampai nomor antrian anda dipanggil setelah itu melakukan verifikasi berkas.

5) Ikuti Ujian yang terdiri dari dua tahap yakni:

a) Ujian Teori

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

Jika lulus dalam ujian teori, anda akan diarahkan untuk mengikuti ujian praktik, namun jika sebaliknya, anda tidak lulus maka diberi kesempatan setelah tenggang waktu 7 hari, 14 hari hingga sebelum 30 hari untuk mengulang ujian. Jika tidak lulus ujian teori kedua kalinya lalu anda tidak mengulang, tidak datang kembali, atau tidak ada keterangan maka uang pembayaran SIM akan dikembalikan.

b) Ujian Praktik

Ujian praktik pada dasarnya hal yang diuji adalah terapan dari keseluruhan ujian teori tersebut. Setelah lulus dalam ujian teori maka anda harus mengikuti ujian kedua yaitu ujian praktik dan jika lulus dalam ujian praktik, maka akan diarahkan untuk melengkapi berkas selanjutnya

kemuadian SIM akan diproduksi atau 40 dicetak. Namun apabila tidak lulus dalam ujian praktik sama halnya dengan ujian teori anda akan diberi kesempatan untuk melakukan ujian praktik kembali setelah tenggang waktu 7 hari, 14 hari hingga sebelum 30 hari . Jika mengulang kembali dan tetap tidak lulus, tidak mau mengulang, tidak datang kembali, atau tidak ada keterangan, maka uang pembayaran SIM anda akan dikembalikan.

- 6) Setelah lulus dari ujian yang telah diberikan maka akan diminta menunggu untuk kelengkapan berkas selanjutnya yaitu pengambilan foto, tanda tangan dan pengambilan sidik jari yang dilakukan secara elektronik atau digital.
- 7) Tahap terakhir yaitu setelah melengkapi berkas anda tinggal menunggu beberapa saat sampai nama anda dipanggil untuk mengambil SIM yang sudah jadi di loket pengambilan SIM. Setelah penyerahan dilakukan petugas akan melakukan pengarsipan data pemohon sehingga jika sewaktu-waktu data dibutuhkan dapat ditemukan dengan mudah. Bagan dan penjelasan diatas merupakan prosedur pembuatan SIM secara utuh dan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

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

Persyaratan :

- 1) Surat Keterangan Sehat
- 2) KTP/KITAP/KITAS 51
- 3) SIM Lama

- 4) SIM Rusak
- 5) Bekas SIM Surat Mutasi
- 6) Surat Keterangan Hilang
- 7) Kliping/Hasil Uji SIMulator

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

- 1) Tahap Perpanjangan SIM

- a) Tahap Persyaratan

Surat keterangan dokter sehat jasmani dan rohani yang dikeluarkan berdasarkan SK dokter yang merupakan bukti bahwa pemohon dalam kondisi sehat secara jasmani maupun rohani pada saat mengurus pembuatan SIM. Kondisi Jasmani yang sehat akan menghindari terjadinya kecelakaan dalam mengendarai kendaraan. Mengingat akan pentingnya pemeriksaan kesehatan maka pemohon diwajibkan untuk melakukan pemeriksaan kesehatan. KTP merupakan kartu pengenal pemohon yang menunjukkan bahwa pemohon adalah warga Negara RI dan juga menolong petugas untuk mengisi data pribadi pemohon. Pemohon harus membawa SIM yang sudah habis masa berlakunya sebagai tanda bukti untuk memperpanjang SIM.

- b) Tahap Administrasi

Tahap ini merupakan tahap pembayaran biaya perpanjangan SIM kepada bank yang sudah ditunjuk.

c) Tahap Registrasi

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

d) Tahap Pengambilan Foto dan Tanda Tangan

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

2) Tahap Penggantian SIM Hilang

a) Tahap Persyaratan SIM Hilang

Pemohon melampirkan surat keterangan hilang dari Kepolisian Resort (Polres) Wajo kepada petugas Satlantas sebagai tanda bukti kehilangan SIM, pemohon melampirkan foto copy KTP dan foto copy SIM yang hilang (jika ada) serta melampirkan surat keterangan sehat.

b) Melakukan Pembayaran

Setelah pemohon melampirkan semua persyaratan untuk penggantian SIM hilang, pemohon membayarkan PNBP (Penerimaan Negara Bukan Pajak) ke loket pembayaran.

c) Tahap Penyerahan SIM

Dalam tahap ini, SIM yang hilang telah digantikan dengan SIM yang baru sesuai dengan data-data yang diberikan oleh pemohon. Sebelum SIM yang baru diberikan, pemohon harap menunggu kurang lebih 15 menit sampai 30 menit.

B. Hasil Penelitian

Kualitas pelayanan public adalah usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang ataupun jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan ini merupakan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan standar pelayanan yang telah dilakukan sebagai pedoman dalam pemberian layanan.

Undang-undang Nomor 9 Tahun 2012 tentang surat izin mengemudi (SIM) adalah tanda bukti legitimasi kompetensi, alat control, dan data forensik kepolisian bagi seseorang yang telah lulus uji pengetahuan, kemampuan dan keterampilan untuk mengemudikan kendaraan di jalan sesuai dengan persyaratan yang ditentukan berdasarkan Undang-Undang Lalu Lintas dan Angakatan jalan. Pelayanan SIM yang dilaksanakan pada Satlantas Polres Wajo sudah tentu memiliki standard dan target yang akan dicapai dalam suatu periode tertentu. Disini penulis mengkaji apakah pelayanan yang diberikan oleh para petugas kepolisian yang bertugas dalam pemberian pelayanan SIM kepada konsumen dalam

hal ini anggota masyarakat dan pihak lain misalnya petugas kepolisian sendiri sudah memuaskan atau belum memuaskan. Fungsi dan peranan SIM itu sendiri dalam mendukung operasional Kepolisian yaitu:

1. Sebagai sarana identifikasi atau jati diri seseorang. Dengan adanya SIM akan diketahui identitas ciri-ciri fisik seseorang. Di samping itu juga berfungsi sebagai tanda bukti bahwa pemegang SIM telah memiliki kemampuan, pengetahuan dan keterampilan untuk mengemudikan kendaraan tersebut.
2. Sebagai alat bukti. SIM selain sebagai tanda bukti sebagaimana diuraikan di atas, juga mempunyai fungsi dan peranan sebagai alat bukti dalam kaitannya dengan pelaksanaan tugas pokok Polri, apabila terjadi kejahatan yang berkaitan dengan kendaraan SIM bisa dijadikan penunjang penyelidikan.
3. Sebagai sarana Upaya paksa penyitaan SIM dalam kasus pelanggaran dan kecelakaan lalu lintas, untuk kemudian memaksa pelanggar menghadiri sidang, merupakan bukti nyata betapa besarnya fungsi dan peranan SIM dalam pelaksanaan tugas Polri, karena pada dasarnya tanpa upaya paksa demikian itu, sukar dipastikan bahwa pelaksanaan hukum akan berhasil dengan baik.
4. Sebagai sarana perlindungan masyarakat. Pengemudi kendaraan wajib memiliki SIM sesuai dengan golongannya dengan pengertian bahwa pemegang SIM tersebut memiliki

2. Surat Izin Mengemudi sebagaimana dimaksud pada ayat 1 diterbitkan oleh Kepolisian Negara RI.
3. Kepolisian Negara RI wajib menyelenggarakan sistem informasi penerbitan Surat Izin Mengemudi

Adanya pelayanan yang dapat menimbulkan kepuasan kepada pihak yang berkepentingan maka dapat diartikan bahwa kinerja pelayanan yang diberikaan telah dilakukan secara efektif. Sebaliknya bilamana tidak menimbulkan kepuasan kepada pihak yang berkepentingan/berurusan dapat diartikan bahwa kinerja pelayanan belum efektif.

Dari hasil penelitian dan wawancara penulis dengan Pihak Satuan Lalu Lintas Polres Wajo, teori ini akan memudahkan peneliti dalam mengetahui bagaimana proses Pelayanan yang baik dengan indikator menurut Nuriyanto yaitu : (1) Efektif dan Efisien, yakni usaha yang dilakukan dengan melihat beberapa alternatif dalam mencapai tujuan. (2) Sederhana, yakni melihat prosedur dan tata cara pelayanan baik dari transparansi dan penyelenggara secara mudah. (3) Kejelasan dan Kepastian, yakni adanya transparansi mengenai biaya pelayanan dan prosedur pelayanan (4) Keterbukaan, informasi yang dilakukan secara terbuka baik dari pemberi layanan, waktu penyelesaian dan tarif layanan.

1. Efektif dan Efisien

Efektif dan efisien lebih mengutamakan apa yang menjadi tujuan dan yang menjadi sarana pelayanan. Efektif dalam pelayanan yang dilaksanakan salah satu faktor yang menunjang pelayanan yang lebih terarah demi tercapainya target kinerja Kasatlantas Polres Wajo. Dalam hal

ini di utamakan lebih spesifik dengan menyediakan perlengkapan apa yang menjadi penunjang tujuan pelayanan agar dapat berlangsung dengan baik dan sesuai dengan keinginan masyarakat. Dalam pelayanan penerbitan SIM ini Kasatlantas Polres Wajo memiliki target yang harus dipenuhi setiap tahunnya. Sesuai dengan fakta lapangan yang ada cukup membuktikan bahwa produksi SIM dalam 3 tahun terakhir ini mengalami peningkatan. Berikut data pemohon SIM dari tahun 2020-2023 bulan Mei:

Tabel 4.2 Data Produksi Pemohon SIM Tahun 2020

No	Golongan SIM	Baru	Perpanjangan	Total
1	A	3.482	1.969	5.451
2	A Umum		31	31
3	BI		12	12
4	BI Umum		244	244
5	BII		0	0
6	BII Umum		150	150
7	C	5.738	4.645	10.383
Total				16.271

Sumber : Data Sekunder Satlantas Polres Wajo 2020

Tabel 4.3 Data Produksi Pemohon SIM Tahun 2021

No	Golongan SIM	Baru	Perpanjangan	Total
1	A	3.911	2.175	6.086
2	A Umum		24	24
3	BI		19	19
4	BI Umum		267	267
5	BII		2	2
6	BII Umum		156	156
7	C	6.467	3.292	9.759
Total				16.313

Sumber : Data Sekunder Satlantas Polres Wajo 2021

Tabel 4.4 Data Produksi Pemohon SIM Tahun 2022

No	Golongan SIM	Baru	Perpanjangan	Total
1	A	3.218	3.041	6.259
2	A Umum		19	19
3	BI		9	9
4	BI Umum		204	204
5	BII		0	0
6	BII Umum		198	198
7	C	4.979	5.377	10.356
Total				17.045

Sumber : Data Sekunder Satlantas Polres Wajo 2022

Tabel 4.5 Data Produksi Pemohon SIM bulan Januari-Mei Tahun 2023

No	Golongan SIM	Baru	Perpanjangan	Total
1	A	1.216	1.181	2.397
2	A Umum		12	12
3	BI		6	6
4	BI Umum		82	82
5	BII		0	0
6	BII Umum		81	81
7	C	1.454	1.923	3.377
Total				5.955

Sumber : Data Sekunder Satlantas Polres Wajo 2023

Berikut wawancara penulis dengan bapak Kanit Regident terkait efektif dan efisien pelayanan penerbitan SIM:

“Jadi bentuk tindakan yang kami lakukan agar pelayanan efektif dan efisien itu dengan mengingatkan kepada para petugas agar semua tetap berjalan berdasarkan SOP yang berlaku, semua harus dilayani dengan cepat, jika ada yang berkasnya belum lengkap segera diarahkan untuk melengkapi berkasnya, jika ada yang belum mengerti mengenai mekanisme penerbitan SIM agar diarahkan atau dijelaskan agar tidak membuat penerbit menunggu terlalu lama.

Jadi, memang kita selaku petugas harus mengetahui dan menerapkan standar SOP yang berlaku” (Hasil Wawancara FP, 14 Juni 2023)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan FP selaku Kanit Regident di Satlantas Polres Wajo mengenai tindakan petugas dalam memberikan pelayanan penerbitan SIM yang efektif dan efisien kepada masyarakat itu sudah berjalan sesuai dengan SOP yang berlaku. Pelayanan dalam hal efektif ini focus kepada tercapainya tujuan yang ingin dicapai serta efisiensi persoalan waktu sudah dilakukan tanpa memakan waktu yang lama. Pernyataan tersebut sesuai dengan wawancara dengan informan salah satu masyarakat yang mengatakan bahwa:

“Pelayanan yang diberikan kepada kami dalam mengurus SIM sudah cukup baik, kita diarahkan oleh petugas agar tidak kebingungan dalam proses penerbitan SIM”. (Wawancara EN, 16 Juni 2023)

Dari pernyataan yang dikemukakan oleh salah satu informan diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas kepada masyarakat sudah memberikan respon yang positif dan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Dengan pernyataan yang dinyatakan tersebut hampir sama dengan yang diungkapkan oleh salah satu masyarakat yang mengatakan bahwa:

“Memang pelayanan yang diberikan itu sudah baik apalagi petugas-petugas mengarahkan dengan sangat ramah sehingga kita yang dilayani juga merasa puas sama pelayanan yang diberikan oleh para petugas”. (Wawancara MA, 16 Juni 2023)

Berdasarkan pernyataan dari informan diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Satlantas Polres Wajo sudah baik

dan berjalan dengan efektif dan efisien, sehingga masyarakat yang ingin membuat SIM merasa nyaman dengan sikap yang diberikan oleh para petugas. Dengan banyaknya pemohon jasa layanan pembuatan SIM ini, petugas harus bisa mengimbangi kualitas pelayanan yang diberikan untuk menciptakan kepuasan kepada masyarakat.

Pelayanan yang diberikan para petugas juga sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang proses pelayanan dalam menerbitkan SIM sesuai dengan ketentuan yang bertujuan untuk digunakan sebagai acuan dan dasar dalam pelaksanaan tugas dibidang pelayanan tersebut sehingga dalam memberikan pelayanan bisa secara efektif dan efisien, sehingga petugas pelaksana yang bertugas memiliki persepsi dan tindakan yang sama dalam memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. SOP tentang proses pelayanan penerbitan SIM harus dengan membawa KTP, memiliki Surat Keterangan Berbadan Sehat, selanjutnya mengambil dan mengisi formulir, mengikuti ujian teori dan praktek. Jika SIM hilang harus membuat surat keterangan hilang. Surat Izin Mengemudi dimaksud menurut dalam UU No. 22 Tahun 2009 adalah adanya tanda bukti kompetensi seseorang yang telah lulus mengikuti ujian diantaranya uji pengetahuan, uji kemampuan dan uji keterampilan saat mengemudi di jalan sesuai persyaratan yang ditentukan sesuai pada undang-undang lalu lintas dan angkutan jalan.

2. Sederhana

Sederhana adalah pelayanan yang mudah, cepat, tidak berbelit-belit, mudah di pahami dan dilaksanakan masyarakat. Dalam hal ini kesederhanaan meliputi pengetahuan oleh birokrasi maupun masyarakat dalam tujuan dan fungsinya dengan tujuan pengoptimalan bagi yang dilayani. Satlantas Polres Wajo sebagai abdi Negara yang memberi pelayanan kepada masyarakat guna terciptanya keingin masyarakat dengan mengadakan langkah-langkah yang praktis dan mudah dipahami dan dilaksanakan oleh masyarakat. Komitmen kerja pegawai menjadi faktor penting dan bisa jadi yang paling menentukan dalam pelaksanaan komitmen kerja yang tinggi yang bertujuan terciptanya pelaksanaan pelayanan yang cepat, mudah dipahami, dan tidak berbelit belit, sehingga masyarakat diarahkan ke dalam pelaksanaan yang tepat.

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

Pendapat dari salah satu informan selaku petugas yang mengatakan bahwa:

“Jadi untuk prosedurnya itu sudah jelas dan sudah ada terlampir untuk mempermudah pemohon SIM. Seperti persyaratan SIM itu sendiri seperti melengkapi fotocopy KTP, surat keterangan sehat selanjutnya masuk ketahap registrasi dengan mengisi formulir SIM yang disediakan. Setelah itu masuk ketahap teori hingga lulus. Setelah lulus ujian teori selanjutnya masuk ujian praktek. Disini pas ujian praktek bisa jadi lulus atau gagal. Jika gagal berarti bisa datang Kembali setelah seminggu kemudian untuk kembali mengikuti ujian. Kalau sudah lulus ujian praktek bisa sudah masuk ke tahap perekaman foto dan sidik jari serta tanda tangan. Selanjutnya masuk ke tahap pencetakan SIM dan SIM yang telah selesai bisa diambil di ruang tunggu pengambilan SIM. Itu untuk pembuatan SIM baru kalau untuk perpanjangannya beda lagi. Untuk perpanjangan SIM itu dengan melengkapi persyaratan administrasi seperti fotocopy KTP, SIM lama, Surat Keterangan Sehat lalu membayar administrasi perpanjangan SIM. Selanjutnya mengikuti perekaman foto, sidik jari serta tanda tangan di ruang perekaman data. SIM baru dapat ditunggu di ruang tunggu pengambilan SIM. Jadi agar pelayanan ini bisa sederhana dan mudah dipahami oleh masyarakat itu kita sudah menampilkan semua prosedurnya di media social jadi bisa diakses secara online” (Wawancara RA, 14 Juni 2023).

Pernyataan dari salah satu informan dari pihak petugas Satlantas Polres Wajo mengenai kesederhanaan pelayanan yang mudah dipahami oleh masyarakat itu dengan menampilkan prosedur yang sudah terpasang di ruang pelayanan serta bisa diakses melalui media social. Dengan begitu masyarakat tidak mengalami kesulitan dalam hal tersebut. Adapun wawancara yang juga dilakukan peneliti dengan petugasnya yang mengatakan bahwa:

“Untuk prosedurnya itu sudah ada terlampir dibagian depan dengan gambar denahnya agar bisa memudahkan masyarakat mengetahui tempat/ruangan yang digunakan untuk para pemohon SIM” (Wawancara BT, 16 Juni 2023).

Dengan pernyataan yang dikatakan oleh salah satu petugas Satlantas Polres Wajo yang mengatakn bahwa gambar denah tersebut mempermudah masyarakat mengetahui letak ruangan yang digunakan untuk melakukan proses penerbitan SIM sesuai dengan tahapan-tahapan atau prosedur yang ada. Hal serupa juga diungkapkan oleh salah satu informan masyarakat yang mengatakana bahwa:

“Gambar denah yang ada di pintu masuk itu sangat memudahkan kami yang bingung dibagian mana melakukan tes, petugas juga memudahkan karena selalu mengarahkan ke ruangan berikutnya setelah selesai di tahap sebelumnya” (Wawancara JS, 16 Juni 2023).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang dibwrikan oleh Satlantas Polres Wajo dalam hal kesederhanaan ini sudah efektif. Karena masyarakat cukup puas dengan pelayanannya serta petugas yang memudahkan masyarakat mengetahui prosedurnya dengan gambar denah yang tertempel di bagian pintu masuk. Dengan banyaknya jumlah pemohon jasa layanan SIM ini tetap membuat para petugas mampu memberikan kinerja pelayanan yang cepat, mudah dipahami dan respon para petugas yang juga cepat tanggap.

3. Kejelasan dan Kepastian

Kejelasan dan kepastian disini adalah adanya transparansi mengenai biaya pelayanan, prosedur pelayanan. Dalam hal ini pelayanan kinerja Satlantas Polres Wajo dalam halnya tatanan prosedur pembiayaan yang diterapkan melalui peraturan kepolisian dalam pembuatan Surat izin Mengemudi mulai dari awal sampai dengan penyelesaian SIM C

dijalankan dengan fungsi dan tugas Satlantas Polres Wajo sebagaimana mestinya. Satlantas Polres Wajo tersebut harus memiliki komitmen pelayanan perosedur-prosedur terutama dalam biaya pembuatan Surat Izin Mengemudi dan disiplin kerja yang cukup sehingga mereka dalam melaksanakan pekerjaan dengan baik.

Berikut wawancara yang dilakukan dengan salah satu petugas yang mengatakan bahwa:

“Kalau untuk informasi mengenai biaya itu sudah ada di media social, jadi para pemohon bisa membuka media social yang kami gunakan untuk memberikan informasi karena disana sudah lengkap” (Wawancara YN, 14 Juni 2023)

Dari pernyataan yang dikemukakan oleh salah satu petugas Satlantas Polres Wajo yang mengatakan bahwa semua informasi mengenai tarif biaya sudah lengkap di media sosial yang dimiliki guna untuk memudahkan masyarakat mengetahui informasi mengenai penerbitan SIM tersebut. Hal lain yang diungkapkan oleh salah satu informan yang mengatakan bahwa:

“Untuk biaya itu sudah ada ketentuannya, jadi pemohon SIM juga harusnya sudah mengetahui informasi mengenai biaya yang diperlukan dalam pembuatan SIM, semua informasi-informasi juga bisa diakses melalui media social dan juga sudah terlampir di ruang pelayanan” (Wawancara BT, 14 Juni 2023).

Dari hasil wawancara diatas mengenai kejelasan dan kepastian dalam pelayanan pembuatan SIM di Kantor Satlantas Polres Wajo itu sudah jelas dan pasti seperti yang dikatakan oleh informan tersebut bahwa semua informasi sudah bisa diakses melalui media social yang dimiliki

oleh Satlantas Polres Wajo guna untuk memudahkan para pemohon. Adapun pendapat dari salah satu informan masyarakat yang mengatakan bahwa:

“Untuk informasi mengenai biaya itu saya tau dari sepupu saya yang memang sebelumnya sudah membuat SIM, jadi sebelum saya kesini saya bertanya dulu mengenai biaya sama prosedur-prosedurnya dan juga berkas-berkas yang diperlukan” (Wawancara MS, 16 Juni 2023).

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

SIM A	: Rp 120.000
SIM B khusus BI	: Rp 120.000
SIM B khusus BII	: Rp 120.000
SIM C	: Rp 100.000
SIM CI	: Rp 100.000
SIM CII	: Rp 100.000
SIM D	: Rp 50.000
SIM D khusus D1	: Rp 50.000
SIM Internasional	: Rp 250.000

Berdasarkan wawancara dapat disimpulkan bahwa masyarakat mudah mengetahui semua informasi baik mengenai persyaratan ataupun biaya yang diperlukan dalam pembuatan SIM sehingga bisa dikatakan

bahwa pelayanan yang diberikan memenuhi indikator kejelasan dan kepastian . Satlantas Polres Wajo juga memberikan informasi berupa pengumuman tarif ditempat pelayanan. Namun dalam hal ini, bisa saja terjadi penyimpangan sehingga petugas harus mampu memberi kejelasan kepada masyarakat mengenai tarif yang harus dibayar. Dengan adanya petugas yang memberikan pelayanan terhadap pemohon SIM di setiap tahapan dalam penerbitan SIM tersebut membuat masyarakat lebih terbantu dan mengerti mengenai Langkah-langkah apa yang harus dilakukan sehingga masyarakat tidak kesulitan.

4. Keterbukaan

Keterbukaan merupakan kejelasan dan kepastian informasi pelayanan yang mudah diketahui masyarakat sehingga masyarakat mengetahui bagaimana prosedur dalam pelayanan baik persyaratan, biaya, waktu, maupun kejelasan. Kinerja pelayanan mengarahkan tujuan yang akan dicapai adanya kerja sama antara pegawai maupun atasan dimana mengadakan prosedur tatanan yang diterapkan. Dalam halnya pembuatan SIM C masyarakat memahami apa saja persyaratan yang akan disiapkan dengan kepastian informasi yang ada.

Pelayanan terhadap publik dalam hal ini anggota masyarakat yang mengajukan permohonan SIM pada Satlantas Polres Wajo dapat dilihat dari pada kinerja kinerja petugas kepolisian yang bertugas dalam pelayanan SIM. Kemampuan seorang pegawai, dan atau petugas kepolisian tampak

pada kinerja yang dapat dicapai karena dari situlah dapat dilihat dari kemampuan dari pegawai yang bersangkutan. Berikut wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada salah satu informan yang mengatakan bahwa:

“Untuk informasi mengenai prosedur ini dapat dilihat di media sosial seperti di Instagram, informasi yang kami upload disana cukup lengkap agar memudahkan orang-orang mengetahui informasi yang diperlukan, serta kami juga mengadakan sosialisasi ke beberapa tempat untuk menginformasikan secara langsung kepada masyarakat mengenai pembuatan SIM” (Wawancara FP, 14 Juni 2023).

Pernyataan yang dikemukakan oleh salah satu informan selaku Kanit Regident di Satlantas Polres Wajo mengenai keterbukaan dalam pelayanan penerbitan SIM, Satlantas Polres Wajo memberikan informasi melalui media sosial serta melakukan sosialisasi mengenai prosedur penerbitan SIM. Hal yang sama juga diungkapkan oleh salah satu informan masyarakat yang mengatakan bahwa:

“Kalau informasi mengenai prosedur pelayanan SIM ini mudah didapatkan melalui media sosial dan juga informasi-informasinya sudah ada di ruang pelayanan SIM” (Wawancara MA, 16 Juni 2023).

Menurut pernyataan dari informan diatas dapat bahwa pelayanan yang diberikan oleh Satlantas Polres Wajo dalam hal keterbukaan sudah memberikan opsi pemberitahuan informasi yang cukup luas dan terbuka dalam hal informasi pelayanan SIM. Berbeda dengan salah satu informan masyarakat yang mengatakan bahwa:

“Untuk informasi mengenai prosedurnya itu saya tau dari keluarga yang sudah membuat SIM, dan menurut saya untuk sosialisasi yang dilakukan mungkin kurang merata karena masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui mengenai informasi-informasi penerbitan SIM” (Wawancara EN, 16 Juni 2023).

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

Berdasarkan pernyataan dari informan diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Satlantas Polres wajo dalm hal keterbukaan belum cukup efektif karena masih kurang meratanya sosialisasi yang dilakukan oleh para petugas sehingga masyarakat yang awam akan media sosial tidak mengetahui informasi-informasi yang dibutuhkan dalam penerbitan SIM.

C. Pembahasan

1. Efektif dan Efisien

Efektivitas dapat diukur dengan membandingkan antara aturan/prosedur yang telah di tentukan dengan hasil kinerja yang telah dicapai.

Efektivitas itu sendiri merupakan usaha yang dilakukan dengan melihat beberapa alternatif dalam mencapai tujuan yang efisien. Berdasarkan teori dari Nuriyanto (2014:8) yang menjelaskan bahwa efektif dan efisien lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan sasaran, dan saran pelayanan serta ketepatan waktu pelayanan. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dasarnya adalah tergantung dari bagaimana ia dilayani, seperti apa pelayanannya, serta bagaimana pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan informan bahwa, pelayanan penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Satlantas Polres Wajo sudah baik dalam menunjang efektivitas dan efisiensi pelayanan. Pelayanan penerbitan SIM kepada masyarakat Pihak Satlantas Polres Wajo juga sudah sesuai dengan SOP yang ada.

Standar Operasional Prosedur (SOP) sudah dijelaskan terlebih dahulu kepada masyarakat agar masyarakat mampu memahami prosedur yang akan dilewati meski cukup mudah dipahami tetapi prosedur yang panjang dan membutuhkan waktu yang lumayan lama dari prosedurnya yang panjang dan kurangnya ketidaktahuan masyarakat akan prosedur pelayanan, namun dapat diatasi dengan baik oleh petugas dengan menjelaskan prosedur di loket pendaftaran dan informasi.

Sejalan dengan observasi yang dilakukan peneliti pelayanan penerbitan SIM yang dilaksanakan pada Satlantas Polres Wajo memang sudah baik. Dalam hal pelayanan petugas mampu memberikan kenyamanan

kepada para pemohon SIM seperti mengarahkan para pemohon yang kebingungan akan tahap-tahap penerbitan SIM. Sehingga bisa disimpulkan abahwa prosedur pelayanan penerbitan SIM di Kantor Satlantas Polres Wajo sudah berjalan dengan baik.

2. Sederhana

Kesederhanaan meliputi pengetahuan oleh birokrasi maupun masyarakat dalam tujuan dan fungsinya dengan tujuan pengoptimalan bagi yang dilayani. Jika dilihat dari teori yang dikemukakan oleh Nuriyanto (2014:8) mengatakan bahwa sederhana dalam hal memberikan pelayanan, mudah, cepat, tepat dan tidak berbelit-belit. Satlantas Polres Wajo harus memberi pelayanan kepada masyarakat guna terciptanya keinginan masyarakat dengan mengadakan langkah-langkah yang praktis dan mudah dipahami dan dilaksanakan oleh masyarakat.

Dalam SOP penerbitan SIM menjadi faktor penting dalam kesederhanaan pelayanan, sehingga masyarakat diarahkan ke dalam pelaksanaan yang tepat. Menurut salah satu informan yang mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh para petugas Satlantas Polres Wajo dalam hal sederhana sudah cukup efektif .

Berdasarkan hal tersebut, dapat disimpulkan bahwa kesederhanaan prosedur pelayanan penerbitan SIM sudah cukup efektif karena masyarakat dengan mudah mendapatkan informasi dari petugas serta

petugas yang memberikan kepuasan kepada para pemohon SIM karena mampu mengarahkan dengan ramah dan baik.

3. Kejelasan dan Kepastian

Kejelasan dan kepastian dalam pelayanan ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Nuriyanto (2014:8) adalah adanya transparansi mengenai prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, waktu dan biaya pelayanan. Kejelasan dan kepastian pelayanan juga sangat mempengaruhi tingkat efektivitas dan kepuasan masyarakat. Jika informasi-informasi jelas dan pasti tentunya menciptakan kepuasan bagi masyarakat itu sendiri.

Dalam hal kejelasan dan kepastian yang dilakukan oleh para petugas di Kantor Satlantas Polres Wajo sudah berjalan dengan baik melihat dari hasil wawancara dari beberapa informan yang menjelaskan bahwa informasi-informasi mengenai prosedur maupun biaya sudah jelas dan pasti sesuai dengan aturan yang berlaku.

4. Keterbukaan

Keterbukaan atau transparansi pelayanan menjadi salah satu faktor yang dapat memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada masyarakat. Jika dilihat dari teori yang dikemukakan oleh Nuriyanto (2014:8) Keterbukaan dapat diartikan sebagai prosedur atau tata cara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan

proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka atau transparan agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta

Keterbukaan pelayanan penerbitan SIM di Satlantas Polres Wajo belum sepenuhnya efektif dalam memberikan informasi kepada masyarakat meskipun informasi mengenai media sosial itu sudah sangat membantu tetapi untuk masyarakat yang awam akan media sosial akan ketinggalan informasi sehingga diperlukannya sosialisasi yang merata di setiap daerah.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Pelayanan penerbitan SIM di Satlantas Polres Wajo sudah baik dalam memberikan pelayanan sehingga memberikan kepuasan tersendiri kepada masyarakat. Dalam hal efektif dan efisiennya pelayanan yang diberikan harus terus diperhatikan agar tetap berjalan maksimal.
2. Kesederhanaan prosedur pelayanan penerbitan SIM di Kantor Satlantas Polres Wajo sudah cukup baik dan berjalan sesuai dengan SOP yang berlaku. Prosedur-prosedur yang tidak dipahami oleh masyarakat diarahkan langsung oleh para petugas yang ada agar masyarakat bisa lebih cepat memahami.
3. Kejelasan dan kepastian pelayanan yang diberikan oleh para petugas sudah cukup baik namun masih perlu ditingkatkan. Dalam hal Kepastian mengenai prosedur sudah sangat jelas tertempel di ruang pelayanan SIM untuk memudahkan para pemohon SIM dan informasi-informasi lain bisa diakses melalui media sosial milik Satlantas Polres Wajo

4. Keterbukaan pelayanan penerbitan SIM yang ada masih membutuhkan perbaikan-perbaikan sehingga sosialisasi yang diberikan masih belum terlaksana secara keseluruhan.

B. Saran

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

1. Dalam menunjang terciptanya keterbukaan dalam hal pelayanan penerbitan SIM, Satlantas Polres Wajo bisa lebih memperluas jangkauan sosialisasi ke daerah-daerah yang belum pernah dijangkau agar informasi-informasi yang disampaikan melalui sosialisasi bisa lebih meluas dan menjangkau masyarakat yang awam akan media sosial.
2. Menerapkan 3S yaitu senyum, sapa, salam agar tetap tercipta keramahan dan kenyamanan bagi pemohon penerbit SIM.
3. Masyarakat diharapkan ikut berpartisipasi dalam menyalurkan aspirasinya agar tercipta pelayanan yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardiyanti, A., & Triputro, R. W. (2022). Analisa Kualitas Pelayanan Publik: Studi Terhadap Pelayanan Surat Ijin Mengemudi Di Polres Bantul Tahun 2021. *Jurnal Pemerintahan Dan Kebijakan (JPK)*, 3(2), Layouting. <https://doi.org/10.18196/jpk.v3i2.14466>
- Basri, & Sujianto Si, H. M. (2015). Pelayanan Profesional pada Pembuatan Surat Izin Mengemudi Kendaraan Roda Dua (SIM C) Di Satlantas Polresta Pekanbaru. *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Riau (JOM FISIP UNRI)*, 2(2), 15.
- Fitri Rahmadana, M., Tentrem Mawati Nurhayati Siagian, A., Agustina Perangin-angin John Refelino, M., Yusuf Tojiri, M., Siagian Nur Arif Nugraha, V., Orba Manullang, S., Silalahi Devi Yendrianof, M., Puspita Sari, A., Nopen Supriadi Marlynda Happy Nurmalita Sari, M., & Bahri Penerbit Yayasan Kita Menulis, S. (2020). *Pelayanan Publik Penulis*.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Lailul, M., & Usrotin, C. I. (2020). *Manajemen Pelayanan Publik* (R. Isnaini (ed.); p. 14). Umsida Press.
- Nuriyanto. (2014). *penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia*.
- Nurseta, E., Kamaluddin, M., & Palitati, A. (2021). *Jurnal Manajemen , Bisnis dan Organisasi (JUMBO)*. 5(2), 194–208. <http://ojs.uho.ac.id/index.php/JUMBO>
- Peraturan Kapolri. (2012). *Peraturan Kapolri No. 9 Tahun 2012 pasal 4 tentang SIM*.
- Setyaningsih, I. R. (2009). Kualitas Pelayanan Di Kantor Urusan Sim Satlantas Polres Sragen. *Manajemen*, 2, 56–59.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif* (3rd ed.). Alfabeta.
- Suparyanto dan Rosad (2015. (2020). Pelaksanaan Pembuatan Surat Izin Mengemudi Kendaraan Bermotor di Polresta Pontianak Berdasarkan Pasal 21 UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. In *Suparyanto dan Rosad (2015* (Vol. 5, Issue 3).
- Undang-Undang. (1992). *Undang-Undang lalu lintas 14 tahun 1992 diterangkan mengenai persyaratan pembuatan SIM*.
- Undang-Undang. (2002). *UU No.2 Tahun 2002 Pasal 15 Kepolisian Republik Indonesia tentang Pengurusan Pembuatan SIM*.

- Undang-Undang. (2009a). *Pasal 77 ayat (1) UU No.22 Tahun 2009*.
- Undang-Undang. (2009b). *UU No 25 Tahun 2009 Pasal 1 ayat (1) tentang Pelayanan Publik*.
- Undang-Undang RI Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Surat Izin Mengemudi, (2009).
- Wahyuningsih, S. (2018). Jurnal Warta Edisi : 60 April 2019 | ISSN : 1829-7463 Universitas Dharmawangsa. *Warta Edisi 60, April*, 91–96.
- Wakhyuni, T., Syakdiah, & Kusumawiranti, R. (2020). *Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Online di Polres Sleman*. 8(75), 147–154.
- Yuhana, E., Budhiartie, A., & Nuriyatman, E. (2022). Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kota Jambi. *Mendapo: Journal of Administrative Law*, 3(1), 1–12. <https://doi.org/10.22437/mendapo.v3i1.11379>
- Zuchri Abdussamad. (n.d.). *Metode Penelitian Kualitatif*. <https://www.ptonline.com/articles/how-to-get-better-mfi-results>



L

A

M

P

I

R

A

N



Lampiran surat penelitian



**Universitas
Muhammadiyah
Makassar**
Integrity · Professionalism · Empowerment

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Faculty of Social and Political Sciences
Menara Iqra Lantai 5 - Jalan Sultan Alauddin No. 259 Makassar 90221
Telp: (0411) 866 972 Fax: (0411) 865 588
Official Email: dsip@unismuh.ac.id
Official Web: <https://dsip.unismuh.ac.id>



Nomor : 0507/FSP/A.1-VIII/III/1444 H/2023 M
Lamp. : 1 (satu) Eksemplar
Hal : **Pengantar Penelitian**

Kepada Yth.
Bapak Rektor, Cq. Lembaga Penelitian dan
Pengabdian pada Masyarakat (LP3M) Unismuh
Di -
Makassar

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan rencana penelitian mahasiswa untuk melengkapi data dalam rangka Penulisan Skripsi, maka diharapkan kepada Bapak/Ibu kiranya dapat memberikan Pengantar Penelitian kepada :

Nama Mahasiswa : Riska Faradillah
S t a m b u k : 10561.11250.19
J u r u s a n : Ilmu Administrasi Negara
Lokasi Penelitian : Di Kantor Satlantas Polres Wajo
Judul Skripsi : *"Kualitas Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Kantor Satlantas Polres Wajo"*

Demikian Pengantar Penelitian ini disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik, diucapkan banyak terima kasih.
Jazakumullahu. Khaeran Katziraa.
Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Makassar, 25 Maret 2023
Ketua Jurusan IAN

Dr. Nur Wahid, S.Sos, M.Si
NBM : 991 742



Kemajuan Untuk Bangsa dan Ummat Manusia
Progress for the Nation and Humankind

Ilmu Administrasi Negara - Ilmu Pemerintahan - Ilmu Komunikasi
Public Administration - Government Studies - Communication Science



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Telp.0846972 Fax (0411)865588 Makassar 90221 e-mail :lp3m@unismuh.ac.id

Nomor : 1055/05/C.4-VIII/III/1444/2023

03 Ramadhan 1444 H

Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal

25 March 2023 M

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Bapak Gubernur Prov. Sul-Sel

Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal & PTSP Provinsi Sulawesi Selatan

di -

Makassar

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 0507/FSP/A.6-VIII/III/1444H/2023M tanggal 25 Maret 2023, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : **RISKA FARADILLAH**

No. Stambuk : **10561 1125019**

Fakultas : **Fakultas Sosial dan Politik**

Jurusan : **Ilmu Administrasi Negara**

Pekerjaan : **Mahasiswa**

Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul :

"KUALITAS PELAYANAN SURAT IZIN MENGEMUDI (SIM) DI KANTOR SATLANTAS POLRES WAJO"

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 29 Maret 2023 s/d 29 Mei 2023.

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Jazakumullahu khaeran

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Ketua LP3M,


Dr. Ir. Abubakar Idhan, MP.
NBM 101/7716



**PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Jl. Bougainville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936
Website : <http://simap-now.sulselprov.go.id> Email : plsp@sulselprov.go.id
Makassar 90231

Nomor	: 18446/S.01/PTSP/2023	Kepada Yth.
Lampiran	: -	Kapolres Kab. Wajo
Perihal	: <u>Izin penelitian</u>	

di-
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 1055/05/C.4-VIII/III/1444/2023 tanggal 25 Maret 2023 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama	: RISKA FARADILLA
Nomor Pokok	: 105611125019
Program Studi	: Ilmu Administrasi Negara
Pekerjaan/Lembaga	: Mahasiswa (S1)
Alamat	: Jl. Sultan Alauddin No. 259 Makassar

PROVINSI SULAWESI SELATAN

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka menyusun SKRIPSI, dengan judul :

" KUALITAS PELAYANAN SURAT IZIN MENGENUDI (SIM) DI KANTOR SATLANTAS POLRES WAJO "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **06 Juni s/d 05 Agustus 2023**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami **menyetujui** kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
Pada Tanggal 06 Juni 2023

A.n. GUBERNUR SULAWESI SELATAN
PLT. KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN



Drs. MUH SALEH, M.Si.
Pangkat : PEMBINA UTAMA MUDA
Nip : 19690717 199112 1002

Tembusan Yth
1. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar;
2. Paringgal.



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN**

Alamat kantor: Jl. Sultan Alauddin No 259 Makassar 90221 Tlp. (0411) 866972, 881593, Fax. (0411) 865588

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

**UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar,
Menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini:**

Nama : Riska Faradillah

Nim : 105611125019

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	6 %	10 %
2	Bab 2	8 %	25 %
3	Bab 3	9 %	10 %
4	Bab 4	6 %	10 %
5	Bab 5	1 %	5%

Dinyatakan telah lulus cek plagiat yang diadakan oleh UPT- Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar Menggunakan Aplikasi Turnitin.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Makassar, 11 Agustus 2023

Mengetahui

Kepala UPT- Perpustakaan dan Penerbitan,



M. Farid S. Iqbal, M.I.P.

NIM. 105611125019

BAB I Riska Faradillah
105611125019
by Tahap Tutup

Submission date: 11-Aug-2023 01:56PM (UTC+0700)

Submission ID: 2144324054

File name: BAB_I.docx (16.98K)

Word count: 1024

Character count: 6914

SAB I Riska Faradillah 105611125019

ORIGINALITY REPORT

6% SIMILARITY INDEX
 4% INTERNET SOURCES
 0% PUBLICATIONS
 4% STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

Rank	Source	Similarity
1	id.scribd.com Internet Source	2%
2	Submitted to Universitas Maritim Raja Ali Haji Student Paper	2%
3	id.123dok.com Internet Source	2%

Exclude quotes On

Exclude matches < 2%

Exclude bibliography On



BAB II Riska Faradillah

105611125019

by Tahap Tutup

Submission date: 11-Aug-2023 01:57PM (UTC+0700)
Submission ID: 2144324535
File name: BAB_II.docx (82.61K)
Word count: 2372
Character count: 15935

BAB II Riska Faradillah 105611125019

ORIGINALITY REPORT

8%	4%	0%	6%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS
			
PRIMARY SOURCES			
1	Submitted to Politeknik STIA LAN Student Paper		2%
2	Submitted to Universitas Maritim Raja Ali Haji Student Paper		1%
3	Submitted to Universitas Negeri Surabaya The State University of Surabaya Student Paper		1%
4	Submitted to Sriwijaya University Student Paper		1%
5	Submitted to Universitas Esa Unggul Student Paper		1%
6	repositori.uin-alauddin.ac.id Internet Source		1%
7	repository.uinjambi.ac.id Internet Source		1%
8	Submitted to Universitas Semarang Student Paper		<1%
9	id.wikipedia.org Internet Source		<1%

10 digilib.iain-palangkaraya.ac.id <1%

Internet Source

11 repository.unusa.ac.id <1%

Internet Source

Exclude quotes On

Exclude matches Off

Exclude bibliography On



BAB III Riska Faradillah

105611125019

by Tahap Tutup

Submission date: 11-Aug-2023 01:58PM (UTC+0700)

Submission ID: 2144324792

File name: BAB_III.docx (19.85K)

Word count: 886

Character count: 5995

BAB III Riska Faradillah 105611125019

ORIGINALITY REPORT

9%
SIMILARITY INDEX

4%
PRIMARY SOURCES

6%
PUBLICATIONS

8%
STUDENT PAPERS

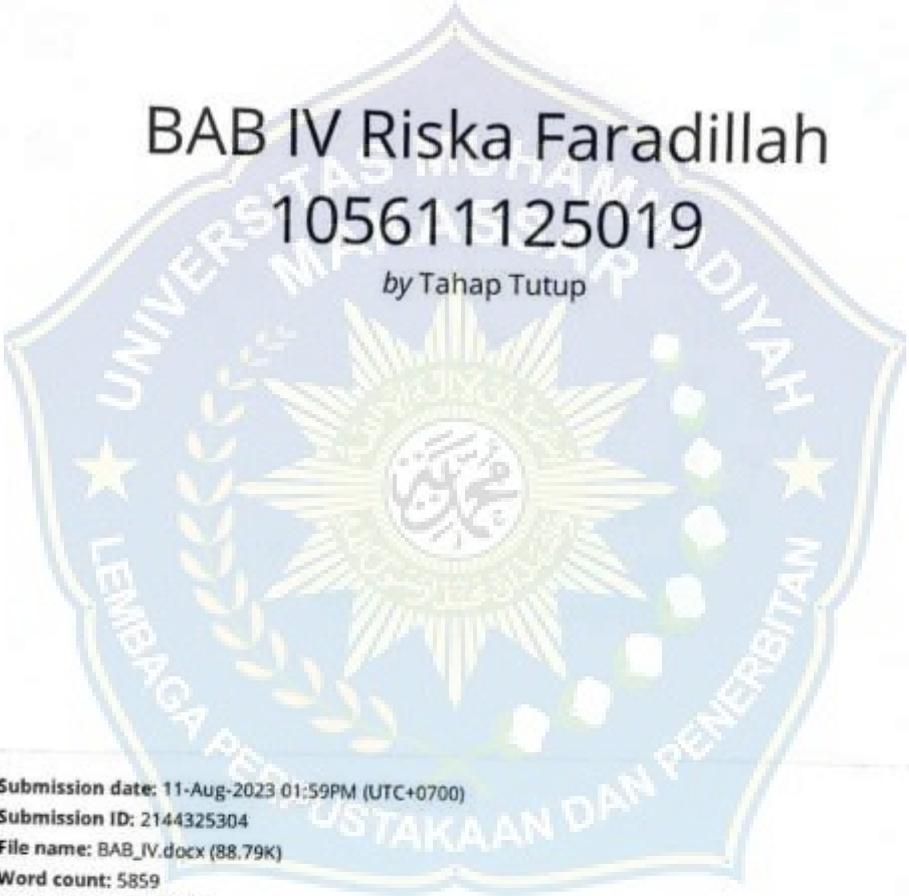
PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Universitas Negeri Jakarta Student Paper	3%
2	repository.ub.ac.id Internet Source	2%
3	Submitted to Universitas Negeri Semarang Student Paper	2%
4	Submitted to Ajou University Graduate School Student Paper	2%
5	Sudarmiani, Waini Astuti. "Pemberdayaan Ekonomi Keluarga Melalui Usaha Peningkatan Pendapatan Keluarga Sejahtera (UPPKS) (Studi Kasus di Desa Sukorejo Kecamatan Saradan Kabupaten Madiun)", EQUILIBRIUM : Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Pembelajarannya, 2019 Publication	2%

Exclude quotes On

Exclude bibliography On

Exclude matches < 2%



BAB IV Riska Faradillah
105611125019
by Tahap Tutup

Submission date: 11-Aug-2023 01:59PM (UTC+0700)

Submission ID: 2144325304

File name: BAB_IV.docx (88.79K)

Word count: 5859

Character count: 36552

BAB IV Riska Faradillah 105611125019

ORIGINALITY REPORT

6%		0%	2%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCE

1	123dok.com Internet Source	4%
2	lifepal.co.id Internet Source	2%

Exclude quotes Exclude matches Exclude bibliography

< 2%



BAB V Riska Faradillah 105611125019

by Tahap Tutup

Submission date: 11-Aug-2023 02:02PM (UTC+0700)

Submission ID: 2144326755

File name: BAB_V.docx (14.33K)

Word count: 417

Character count: 2619

BAB V Riska Faradillah 105611125019

ORIGINALITY REPORT

1 %



1 %

SIMILARITY INDEX

INTERNET SOURCES

0 %

PUBLICATIONS

0 %

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

repository.usd.ac.id
Internet Source

1 %

Exclude quotes On

Exclude matches Off

Exclude bibliography On



Dokumentasi wawancara dengan Informan



Wawancara dengan Bapak Kanit Resident mengenai pelayanan yang diberikan kepada masyarakat



Wawancara dengan petugas SATPAS mengenai prosedur-prosedur serta pelayanan-pelayanan yang berkaitan dengan penerbitan SIM



Wawancara dengan petugas Satpas yang bertugas dibagian foto pada saat pembuatan SIM



Wawancara dengan petugas bagian pendaftaran SIM mengenai hal-hal yang diperlukan saat ingin melakukan pembuatan SIM



Foto Bersama dengan para petugas Satpas



Wawancara Bersama masyarakat pemohon SIM mengenai pelayanan yang diberikan oleh para petugas



Wawancara Bersama salah satu masyarakat pemohon SIM mengenai pelayanan baik itu prosedur serta persyaratannya.



Wawancara dengan masyarakat pemohon SIM mengenai efektif tidaknya pelayanan yang diberikan

Dokumentasi tempat pelayanan





Denah ruang pelayanan SIM



No.	Kategori SIM	Bulan	Jumlah SIM	Produksi	Pengiriman	Reservasi	Saldo	Total
1	A		8,046	8,046	0	0	0	8,046
2	A (Bulan)		0	0	0	0	0	0
3	B		0	0	0	0	0	0
4	B (Bulan)		0	0	0	0	0	0
5	C		0	0	0	0	0	0
6	C (Bulan)		0	0	0	0	0	0
7	D		0	0	0	0	0	0
8	D (Bulan)		0	0	0	0	0	0
9	E		0	0	0	0	0	0
10	E (Bulan)		0	0	0	0	0	0
11	F		0	0	0	0	0	0
12	F (Bulan)		0	0	0	0	0	0
13	G		0	0	0	0	0	0
14	G (Bulan)		0	0	0	0	0	0
15	H		0	0	0	0	0	0
16	H (Bulan)		0	0	0	0	0	0
17	I		0	0	0	0	0	0
18	I (Bulan)		0	0	0	0	0	0
19	J		0	0	0	0	0	0
20	J (Bulan)		0	0	0	0	0	0
21	K		0	0	0	0	0	0
22	K (Bulan)		0	0	0	0	0	0
23	L		0	0	0	0	0	0
24	L (Bulan)		0	0	0	0	0	0
25	M		0	0	0	0	0	0
26	M (Bulan)		0	0	0	0	0	0
27	N		0	0	0	0	0	0
28	N (Bulan)		0	0	0	0	0	0
29	O		0	0	0	0	0	0
30	O (Bulan)		0	0	0	0	0	0
31	P		0	0	0	0	0	0
32	P (Bulan)		0	0	0	0	0	0
33	Q		0	0	0	0	0	0
34	Q (Bulan)		0	0	0	0	0	0
35	R		0	0	0	0	0	0
36	R (Bulan)		0	0	0	0	0	0
37	S		0	0	0	0	0	0
38	S (Bulan)		0	0	0	0	0	0
39	T		0	0	0	0	0	0
40	T (Bulan)		0	0	0	0	0	0
41	U		0	0	0	0	0	0
42	U (Bulan)		0	0	0	0	0	0
43	V		0	0	0	0	0	0
44	V (Bulan)		0	0	0	0	0	0
45	W		0	0	0	0	0	0
46	W (Bulan)		0	0	0	0	0	0
47	X		0	0	0	0	0	0
48	X (Bulan)		0	0	0	0	0	0
49	Y		0	0	0	0	0	0
50	Y (Bulan)		0	0	0	0	0	0
51	Z		0	0	0	0	0	0
52	Z (Bulan)		0	0	0	0	0	0
53	TOTAL		8,046	8,046	0	0	0	8,046

Lampiran data produksi SIM tahun 2022

No.	Kategori SIM	Bulan	Jumlah SIM	Produksi	Pengiriman	Reservasi	Saldo	Total
1	A		8,046	8,046	0	0	0	8,046
2	A (Bulan)		0	0	0	0	0	0
3	B		0	0	0	0	0	0
4	B (Bulan)		0	0	0	0	0	0
5	C		0	0	0	0	0	0
6	C (Bulan)		0	0	0	0	0	0
7	D		0	0	0	0	0	0
8	D (Bulan)		0	0	0	0	0	0
9	E		0	0	0	0	0	0
10	E (Bulan)		0	0	0	0	0	0
11	F		0	0	0	0	0	0
12	F (Bulan)		0	0	0	0	0	0
13	G		0	0	0	0	0	0
14	G (Bulan)		0	0	0	0	0	0
15	H		0	0	0	0	0	0
16	H (Bulan)		0	0	0	0	0	0
17	I		0	0	0	0	0	0
18	I (Bulan)		0	0	0	0	0	0
19	J		0	0	0	0	0	0
20	J (Bulan)		0	0	0	0	0	0
21	K		0	0	0	0	0	0
22	K (Bulan)		0	0	0	0	0	0
23	L		0	0	0	0	0	0
24	L (Bulan)		0	0	0	0	0	0
25	M		0	0	0	0	0	0
26	M (Bulan)		0	0	0	0	0	0
27	N		0	0	0	0	0	0
28	N (Bulan)		0	0	0	0	0	0
29	O		0	0	0	0	0	0
30	O (Bulan)		0	0	0	0	0	0
31	P		0	0	0	0	0	0
32	P (Bulan)		0	0	0	0	0	0
33	Q		0	0	0	0	0	0
34	Q (Bulan)		0	0	0	0	0	0
35	R		0	0	0	0	0	0
36	R (Bulan)		0	0	0	0	0	0
37	S		0	0	0	0	0	0
38	S (Bulan)		0	0	0	0	0	0
39	T		0	0	0	0	0	0
40	T (Bulan)		0	0	0	0	0	0
41	U		0	0	0	0	0	0
42	U (Bulan)		0	0	0	0	0	0
43	V		0	0	0	0	0	0
44	V (Bulan)		0	0	0	0	0	0
45	W		0	0	0	0	0	0
46	W (Bulan)		0	0	0	0	0	0
47	X		0	0	0	0	0	0
48	X (Bulan)		0	0	0	0	0	0
49	Y		0	0	0	0	0	0
50	Y (Bulan)		0	0	0	0	0	0
51	Z		0	0	0	0	0	0
52	Z (Bulan)		0	0	0	0	0	0
53	TOTAL		8,046	8,046	0	0	0	8,046

Lampiran data produksi SIM bulan Januari-Juni tahun 2023

BIOGRAFI PENULIS



Nama lengkap Riska Faradillah, biasa dipanggil Riska/ Ikka. Lahir di Liu pada tanggal 28 Maret 2001. Merupakan anak pertama dari 3 bersaudara yang lahir dengan penuh kasih dan cinta dari pasangan Bapak Agus Azis dan Ibu Hasnaini. Penulis memulai Pendidikan di TK Darmawanita Liu dan selesai pada Tahun 2007, kemudian melanjutkan Pendidikan di SDN 291 Liu dan lulus ditahun 2013. Lalu menempuh pendidikan di SMP Negeri 2 Sabbangparu dan lulus ditahun 2016, lanjut di SMA Negeri 3 Unggulan Sengkang yang sekarang menjadi SMA 7 Wajo dan lulus ditahun 2019. Kemudian pada tahun 2019 penulis melanjutkan pendidikan di perguruan tinggi Universitas Muhammadiyah Makassar pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi Negara hingga selesai pada tahun 2023.