

**STUDI TENTANG PELAYANAN PRIMA DALAM PEMBUATAN SURAT
IZIN MENGEMUDI (SIM) DI KEPOLISIAN RESOR
SATUAN LALU LINTAS KABUPATEN
NUNUKAN**

Mega Selvia Sofyana¹

Abstrak

Mega Selvia Sofyana, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dengan judul Studi Tentang Pelayanan Prima Dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Di Kepolisian Resor Satuan Lalu Lintas Kabupaten Nunukan. Dosen Pembimbing 1 Dr. Enos Paselle, S.Sos.M.AP dan Dosen Pembimbing 2 Daryono, S.Sos.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan pelayanan prima dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Di kepolisian resor satuan lalu lintas Kabupaten Nunukan dan untuk mengidentifikasi faktor penghambat dan pendukung pelayanan prima dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di kepolisian resor satuan lalu lintas kabupaten Nunukan.

Hasil peneliitian diperoleh penulis bahwa pelayanan prima dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Di Kepolisian Resor Satuan Lalu Lintas Kabupaten Nunukan secara Prosedur sudah sangat baik karena prosedurnya cukup sederhana dan cukup jelas. Waktu pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) tidak sesuai dengan waktu yang ditentukan. Kemanan pelayanan yang berkaitan dengan produk pelayanan berupa Surat Izin Mengemudi (SIM) yang telah memiliki kekuatan hukum karena sudah disahkan dengan aparatur kepolisian sudah bagus dan sesuai dengan harapan masyarakat. Keterbukaan pelayanan juga telah berjalan dengan baik karena segala sesuatunya diinformasikan terbuka kepada masyarakat. efisiensi pelayanan sudah berjalan dengan baik. Persyaratan pelayanan dibatasi pada hal yang berhubungan langsung dengan produk pelayanan untuk mempercepat pelayanan itu sendiri. Keadilan pelayan berjalan dengan baik dikarenakan pelayanan diberikan kepada seluruh lapisan masyarakat tanpa memandang derajat para pemohon. Faktor pendukung pelayanan yaitu kemampuan dan keterampilan aparatur dalam bekerja penuh dengan ketelitian dan faktor penghambat pelayanan meliputi kurangnya sarana dan prasarana penunjang pelayanan seperti sering terjadi gangguan terutama koneksi internet dan terjadinya pemadaman listrik.

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

¹Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman. Email : Ega.Says@gmail.com

PENDAHULUAN

Berdasarkan penjelasan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2008 Tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah, yang memberikan kewenangan kepada daerah khususnya kepada pemerintah kabupaten/kota untuk menyelenggarakan pemerintahan daerah dengan menggunakan prinsip otonomi seluas-luasnya, dalam arti daerah diberi kewenangan untuk mengurus dan mengatur urusan yang telah menjadi kewenangan daerah.

Pemerintah daerah berwenang untuk mengatur dan mengurus daerahnya sendiri dan urusan pemerintahannya menurut asas otonomi dan tugas pembantuan. Pemberian otonomi luas kepada daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan rakyat melalui penyelenggaraan pelayanan, peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat.

Di dalam UU.No.22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan jalan. Pada pasal 77 ayat 1 mengatakan bahwa setiap kendaraan bermotor wajib memiliki Surat Izin Mengemudi (SIM) sesuai dengan jenis kendaraan motor yang digunakan. Kemudian pasal 281 Tentang ketentuan pidana ditegaskan bahwa setiap orang yang mengemudikan kendaraan bermotor di jalan yang tidak dapat menunjukkan Surat Izin Mengemudi (SIM) di pidana dengan kurungan paling lama 4 bulan atau denda paling banyak Rp 1.000.000 (Satu JutaRupiah).

Untuk memperoleh Surat Izin Mengemudi (SIM) tersebut harus melalui proses administrasi sesuai dengan sistem dan prosedur yang berlaku dengan mengutamakan prinsip-prinsip yang terkandung dalam esensi pelayanan sebagaimana yang telah dikemukakan diatas. Tetapi pada kenyataannya untuk mendapatkan Surat Izin Mengemudi (SIM), khususnya di kepolisian resort satuan lalu lintas kabupaten Nunukan masih adanya persoalan-persoalan yang kurang menyenangkan tercermin oleh terkaitannya masalah yang sering terjadi dalam proses pembuatannya, dari hasil observasi sementara peneliti menemukan masalah-masalah, yaitu :

1. Waktu Pembuatan Surat izin mengemudi (SIM) tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.
2. Kurangnya kesadaran Masyarakat akan pentingnya kepemilikan Surat izin Mengemudi (SIM).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, peneliti merumuskan masalah yang ditemui dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan prima dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) oleh Aparatur Kepolisian Resort Satuan Lalu Lintas Kabupaten Nunukan ?
2. Faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat dalam pelaksanaan pelayanan prima dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Di Kepolisian Resort Satuan Lalu Lintas Kabupaten Nunukan ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang masalah dan rumusan masalah tersebut diatas maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini, yaitu :

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan pelaksanaan pemberian pelayanan prima dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Di Kepolisian Resort Satuan Lalu Lintas Kabupaten Nunukan.
2. Untuk Mengetahui kendala-kendala dari faktor apa saja yang dihadapi oleh aparat kepolisian dalam pelaksanaan pelayanan prima dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Di kepolisian Resort Satuan Lalu Lintas Kabupaten Nunukan.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Segi Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan menambah khasanah ilmu pengetahuan, terutama di bidang administrasi negara khususnya kualitas pelayanan prima dan sebagai bahan acuan bagi penelitian yang sejenis di masa yang akan datang.

2. Segi Praktis

Memberikan Informasi bagi pembaca pada umumnya dan bagi aparat kepolisian pada khususnya, mengenai kualitas pelayanan prima. Dengan demikian dapat diketahui permasalahan-permasalahan yang muncul dalam mewujudkan kualitas pelayanan sehingga dapat memberikan masukan bagi aparat, dan pada akhirnya terwujud pelayanan yang berkualitas.

KERANGKA DASAR TEORI

Pelayanan Publik

Menurut Kurniawan (dalam Pasolong, 2007:128), mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah di tetapkan. Pada dasarnya pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar dan terjangkau.

Jenis-jenis Pelayanan

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu:

1. Pelayanan Administratif, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain, Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta pernikahan, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (BPKB), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah dan sebagainya.
2. Pelayanan Barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.

3. Pelayanan Jasa, pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

Hakikat Pelayanan Publik

Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan serta menetapkan maklumat pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.

Pelayanan Prima

Pengertian prima sendiri menurut Ibrahim (2008:65) ialah sesuatu yang berkualitas, memuaskan dan sangat memuaskan pelanggan atau masyarakat, merupakan bagian dari manajemen mutu terpadu, bersifat berlanjut, dan sesuatu yang *excellent*.

Prinsip-Prinsip Dasar Pelayanan Prima

Semua upaya dan tahapan untuk mewujudkan konsep pelayanan publik yang prima yang dapat digunakan organisasi publik mengacu pada Kepmen PAN No. 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum yang menjadi acuan oleh setiap birokrasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mencerminkan suatu bentuk pelayanan berdasarkan pada prinsip-prinsip pelayanan sebagai berikut :

1. Kesederhanaan, artinya prosedur/tata cara pelayanan perlu ditetapkan dan dilaksanakan secara mudah, lancar, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.
2. Kejelasan dan kepastian, artinya ada kejelasan dan kepastian dalam hal prosedur/tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan, baik teknis maupun administratif, unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan seperti : rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya, serta jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
3. Keamanan, artinya proses dan produk/hasil pelayanan dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan kepastian hukum bagi masyarakat.
4. Keterbukaan, artinya bahwa prosedur/tata cara pelayanan, persyaratan, unit kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya/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.
5. Efisiensi, artinya bahwa persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk lainnya.
6. Ekonomis, artinya pengenaaan biaya/tarif pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang/jasa pelayanan, kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar, serta ketentuan perundangan yang berlaku.
7. Keadilan dan pemerataan, artinya agar jangkauan pelayanan diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan adil bagi seluruh lapisan masyarakat.

8. Ketepatan waktu, yakni pelaksanaan pelayanan harus dapat diselesaikan tepat pada waktu yang telah ditentukan.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2007:59) diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya daam mengimbangi harapan konsumen.

Kualitas Pelayanan Prima

Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam kualitas pelayanan prima menurut Sedarmayanti (2014:272) adalah :

1. Akurasi pelayanan
2. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan
3. Tanggung jawab
4. Kelengkapan
5. Kemudahan mendapatkan pelayanan
6. Variasi model pelayanan
7. Pelayanan ribadi
8. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan

Surat Izin Mengemudi

Surat Izin Mengemudi (SIM) diartikan sebagai bukti registrasi dan identifikasi yang diberikan oleh Polri kepada seseorang yang telah memenuhi persyaratan administrasi, sehat jasmani, rohani, dan memahami peraturan lalu lintas serta terampil mengemudikan kendaraan bermotor,

Dalam peraturan pemerintah Nomor 44 tahun1993 Tentang kendaraan dan pengemudi, pada pasal 211 ayat (2) dinyatakan: Surat Izin Mengemudi (SIM) dibagi menjadi dalam beberapa golongan yaitu:

- a. Golongan A, Untuk mengemudikan mobil penumpang, mobil bus dan barang yang mempunyai jumlah berat yang diperbolehkan tidak lebih dari 3.5000 kilogram (kg).
- b. Golongan BI, untuk mengemudikan mobil bus dan barang yang mempunyai jumlah berat yang diperbolehkan lebih 3.500 kilogram (kg).
- c. Golongan BII, untuk mengemudikan traktor atau kendaraan bermotor dengan menarik kereta tempelan atau kereta gandengan lebih dari 1.000 kilogram (kg).
- d. Golongan C, untuk mngemudikan sepeda motor yang dirancang mampu mencapai kecepatan lebih dari 40 kilometer per jam.
- e. Golongan D, untuk mengemudikan sepeda motor yang dirancang dengan kecepatan tidak lebih dari 40 kilometer per jam.

Fungsi surat izin mengemudi

Sebagaimana diatur dalam Undang-undang Lalu Lintas Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan angkutan Jalan, Pasal 86 menjelaskan bahwa fungsi Surat Izin Mengemudi (SIM) adalah:

1. Surat Izin mengemudi (SIM) berfungsi sebagai bukti kompetensi mengemudi.

2. Surat izin mngemudi (SIM) berfungsi sebagai registrasi pengemudi kendaraan bermotor yang memuat keterangan identitas lengkap pengemudi.
3. Data pada registrasi pengemudi dapat digunakan untuk mendukung kegiatan penyelidikan, penyidikan, dan identifikasi forensik kepolisian.

Definisi Konsepsional

Berdasarkan judul yang diangkat oleh penulis dalam penelitian ini maka definisi konsepsional dari Pelayanan Prima dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Kepolisian Resort Satuan Lalu Lintas Kabupaten Nunukan yang merupakan sebuah usaha atau kegiatan oleh Aparatur Kepolisian setempat untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa pelayanan administratif yang menyangkut pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM), yang mengutamakan kesederhanaan pelayanan, ketetapan waktu pelayanan, efisien, aman, keterbukaan pelayanan, dan keadilan pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga menimbulkan kepuasan bagi masyarakat sesuai dengan standar prosedur pelayanan yang telah ditetapkan oleh Aparatur Kepolisian Resor Satuan Lalu Lintas Kabupaten Nunukan.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah suatu penelitian yang mendeskripsikan apa yang terjadi pada saat melakukan penelitian.

Fokus Penelitian

Adapun fokus dari penelitian ini adalah :

1. Pelayanan Prima dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Di Kepolisian Resor Satuan Lalu Lintas Kabupaten Nunukan ditinjau dari konsep pelayanan prima sebagai berikut :
 - a. Kesederhanaan prosedur
 - b. Ketepatan waktu
 - c. Keamanan pelayanan
 - d. Keterbukaan pelayanan
 - e. Efesinsi
 - f. Keadilan pelayanan
2. Faktor penghambat dan pendukung dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Di Kepolisian Resor Satuan Lalu Lintas Kabupaten Nunukan

Sumber dan Jenis Data

Dalam penelitian ini untuk memperoleh informasi atau data-data yang dianggap perlu dan mendukung, maka akan dibutuhkan informasi yang ditentukan menggunakan teknik *Purposive Sampling*. Adapun yang menjadi key-informan adalah aparaturnya bagian unit Registrasi dan Identifikasi kepolisian satlantas Kabupaten Nunukan dan yang menjadi informan adalah masyarakat yang sudah selesai berurusan dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi di Kepolisian Satlantas Kabupaten Nunukan.

Teknik Pengumpulan Data

Menurut Pasolong (2012:130) Pengumpulan data merupakan proses pengadaan data primer, untuk kebutuhan suatu penelitian Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu :

1. Penelitian Kepustakaan *Library Research* yaitu memanfaatkan perpustakaan sebagai sarana dalam mengumpulkan data, dengan mempelajari buku – buku sebagai bahan referensi.
2. Penelitian Lapangan *Field Work Research* yaitu penelitian yang dilakukan secara langsung dilapangan dengan menggunakan beberapa teknik sebagai berikut:
 - a. Observasi adalah metode pengumpulan data dengan cara mengadakan pengamatan langsung terhadap berbagai kegiatan yang ada.
 - b. Wawancara adalah proses pengumpulan data atau informasi melalui tatap muka antara pihak penanya (*interviewer*) dengan pihak yang ditanya atau penjawab (*interviewee*).
 - c. Dokumentasi adalah pengumpulan data yang dilakukan untuk mendapatkan data sekunder dari dokumen-dokumen atau arsip-arsip, yang relavan dengan penelitian ini.

Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif dengan menggunakan analisis data model interaktif yang terdiri atas tiga komponen yaitu kondensasi data, penyajian data, pengambilan kesimpulan dan verifikasi.

HASIL PENELITIAN

Gambaran Umum Kepolisian Resort Satuan Lalu Lintas Kabupaten Nunukan

Polres Kabupaten Nunukan merupakan pemekaran dari Poles Tarakan, sesuai dengan Surat Keputusan Kapolri No. Pol : Kep/30/IX/2002 tanggal 23 September 2002 tentang pembentukan Polres Nunukan.

Wilayah hukum Polres Nunukan mencakup seluruh wilayah Kabupaten Nunukan dengan luas 14.263,68 km dengan jumlah penduduk sebanyak 222.460 jiwa. Letak geografis wilayah hukum Polres Nunukan yang sangat strategis dan berpulau-pulau serta kaya akan sumber daya alam yang penduduknya terdiri dari beberapa etnis dan juga sebagai alur pengiriman TKI(Tenaga Kerja Indonesia) dari berbagai daerah Indonesia khususnya dari daerah Indonesia bagian Timur, namun disisi lain dengan adanya kemajuan tersebut memunculkan berbagai permasalahan sosial seperti penyakit masyarakat, Narkoba, Miras, Pencurian, TKI Ilegal, Pembunuhan, Penipuan, Traffiking In Person, Illegal Logging, Penyeludupan, Pelanggaran imigrasi dan sebagainya.

Tugas dan Fungsi Kepolisian

1. pemberian pelayanan kepolisian kepada warga masyarakat yang membutuhkan, dalam bentuk penerimaan dan penanganan laporan atau pengaduan dan permintaan bantuan/ pertolongan, pelayanan pengaduan atas tindakan polri dan pelayanan surat Izin/ keterangan, sesuai dengan ketentuan hukum dan peraturan atau kebijakan yang berlaku dalam organisasi polri.
2. Intelijen dalam bidang keamanan, termasuk persandian, baik sebagai bagian dari kegiatan satuan-satuan atas maupun sebagai bahan masukan penyusunan rencana kegiatan operasional polres dalam ranhkapencegahan gangguan dan pemeliharaan keamanan dalam negri.
3. Penyelidikan-penyelidikan tindakan pidana, termasuk fungsi identifikasi dan fungsi forensic lapanga, dalam rangka penegakan hukum.

4. Kesamaptaaan kepolisian, yang meliputi kegiatan patrol, pengaturan, penjagaan dan pengawalan kegiatan masyarakat dan pemerintah, termasuk penindakan tindak pidana ringan, dan pengamanan, unjuk rasa dan pengendalian masa, serta pengamanan objek khusus yang meliputi VIP, pariwisata dan objek vital/ khususnya dalam rangka pencegahan kejahatan.
5. Lalu lintas kepolisian, yang meliputi kegiatan pengaturan, penjagaan, pengawalan dan patrol lalu lintas termasuk penindakan pelanggaran dan penyidikan kecelakaan lalu lintas serta registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor, dalam rangka penegakan hukum dan pembinaan keamanan, ketertiban dan kelancaran lalu lintas.
6. Kepolisian perairan, yang meliputi kegiatan patrol termasuk penanganan pertama terhadap tindakan pidana dan pencarian dan penyelamatan kecelakaan diwilayah perairan dan pembinaan masyarakat pantai/ perairan, dalam rangka pencegahan kejahatan dan pemeliharaan keamanan diwilayah perairan.
7. Bimbingan masyarakat, yang meliputi penyuluhan masyarakat dan pembinaan/ pengembangan bentuk-bentuk pengamanan swakarsa dalam rangka peningkatan kesadaran dan ketaaran warga masyarakat terhadap hukum dan perundang-undangan dan terjalinnya hubungan polri-masyarakat yang kondusif bagi pelaksanaan tugas kepolisian,
8. Pembinaan hubungan kerja sama, yang meliputi kerja sama dengan organisasi/ lembaga/ tokoh social kemasyarakatan dan instansi pemerintah khususnya pemerintah daerah dalam konteks daerah dan pembinaan teknis, koordinasi dan pengawadsan kepolisian khusus penyidik pegawai negeri sipil.
9. Fungsi-fungsi lain, berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaannya termasuk pelayanan kepentingan warga masyarakat untuk sementara sebelum ditangani oleh instansi atau pihak yang berwenang.

Visi dan Misi Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM)

VISI :Menjamin tegaknya hukum dijalan yang bercirikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat yang demokratis sehingga terwujud keamanan, keselamatan ,ketertiban, dan kelancaran lalu lintas.

MISI : Mewujudkan masyarakat pemakai jalan memahami dan yakin kepada polantas sebagai pelindung, pengayom dan pelayanan masyarakat dalam kegiatan pendidikan masyarakat, penegak hukum, pengkajian masalah lantasi, registrasi identifikasi Ranmor dan pengemudi.

Hasil Penelitian

Pelayanan Prima dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM)

Hasil penelitian tentang Pelayanan prima dalam pembuatan surat Izin Mengemudi (SIM) di Kepolisian Resort Satuan Lalu Lintas Kabupaten Nunukan, berikut ini data yang disusun oleh peneliti berdasarkan hasil penelitian sesungguhnya di lapangan, sesuai dengan fokus penelitian yaitu Prinsip Pelayanan Publik dengan fokus meliputi:

Kesederhanaan Prosedur Pelayanan

Berdasarkan pendapat BAUR SIM Registrasi dan Identifikasi dan Petugas Registrasi dan Identifikasi Polres Satlantas Kabupaten Nunukan, Petugas Kepolisian dan beberapa masyarakat dapat disimpulkan bahwa prosedur yang diterapkan sudah sederhana hanya saja pemohon harus memiliki keterampilan mengemudi dan harus paham mengenai aturan lalulintas serta persyaratan yang harus dilampirkan pemohon juga sudah cukup mudah dilengkapi.

Kepastian Waktu

Berdasarkan pendapat BAUR SIM Registrasi dan Identifikasi dan Petugas Registrasi dan Identifikasi Polres Satlantas Kabupaten Nunukan, Petugas Kepolisian dan beberapa masyarakat dapat disimpulkan bahwa kepastian waktu pelayanan pembuatan SIM belum tepat waktu dan tidak sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang ditetapkan, yaitu waktu pembuatan SIM 120.

Keamanan Pelayanan

Berdasarkan pendapat BAUR SIM Registrasi dan Identifikasi dan Petugas Registrasi dan Identifikasi Polres Satlantas Kabupaten Nunukan, Petugas Kepolisian dan beberapa masyarakat dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima yang diberikan oleh aparaturnya Polres Satlantas Kabupaten Nunukan, dilihat dari segi keamanan dan kenyamanan pelayanan sudah berjalan baik, masyarakat merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan.

Keterbukaan Pelayanan

Berdasarkan pendapat BAUR SIM Registrasi dan Identifikasi dan Petugas Registrasi dan Identifikasi Polres Satlantas Kabupaten Nunukan, Petugas Kepolisian dan beberapa masyarakat dapat disimpulkan bahwa Aparatur Kepolisian Satlantas Kabupaten Nunukan sangat terbuka dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat, segala sesuatu yang berkaitan dengan pelayanan diinformasikan secara terbuka kepada masyarakat, memberikan petunjuk atau arahan tentang proses penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM) yang diperlukan. Keterbukaan pelayanan kepada masyarakat mengenai segala sesuatu yang berkaitan dengan pelayanan pembuatan SIM, baik melalui media seperti papan pengumuman maupun melalui petugas-petugas kepolisian yang kemudian akan menginformasikan kepada masyarakat.

Efisien

Berdasarkan pendapat BAUR SIM Registrasi dan Identifikasi dan Petugas Registrasi dan Identifikasi Polres Satlantas Kabupaten Nunukan, Petugas Kepolisian dan beberapa masyarakat dapat disimpulkan bahwa efisiensi pelayanan pembuatan SIM oleh personil regident (registrasi dan identifikasi) SIM sudah efisien hal tersebut diwujudkan dengan membatasi persyaratan pelayanan pada hal-hal yang berhubungan langsung dengan pembuatan SIM.

Keadilan Pelayanan

Pelayanan pembuatan SIM diberikan secara adil sesuai dengan ketentuan yang berlaku, pelayanan diberlakukan sama terhadap semua pemohon SIM dengan melayani sesuai dengan nomor antrian pemohon.

Faktor Penghambat Dalam Pelayanan Prima Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Kepolisian Resor Satuan Lalu Lintas Kabupaten Nunukan

Berdasarkan pendapat BAUR SIM Registrasi dan Identifikasi dan Petugas Registrasi dan Identifikasi Polres Satlantas Kabupaten Nunukan, Petugas Kepolisian dan beberapa masyarakat dapat disimpulkan bahwa faktor penghambat dalam pembuatan SIM adalah peralatan dalam proses pembuatan SIM sering mengalami gangguan terutama koneksi internet yang terhubung kepusat data kepolisian untuk memasukkan atau mendaftarkan data pemohon SIM dan seringnya terjadi pemadaman listrik sehingga pembuatan SIM sering mengalami hambatan.

Faktor Pendukung Dalam Pelayanan Prima Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Kepolisian Resor Satuan Lalu Lintas Kabupaten Nunukan

Berdasarkan pendapat BAUR SIM Registrasi dan Identifikasi dan Petugas Registrasi dan Identifikasi Polres Satlantas Kabupaten Nunukan, Petugas Kepolisian dan beberapa masyarakat dapat disimpulkan bahwa faktor pendukung pelayanan dalam pembuatan SIM adalah kesederhanaan prosedur dan persyaratan yang dilampirkan pemohon SIM yang mudah untuk dipahami dan dipenuhi, selain itu sarana dan prasana yang lengkap dalam penunjang SIM seperti peralatan komputer dan genset yang digunakan dalam kondisi yang baik merupakan faktor yang mendukung pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Pembahasan

Studi Tentang Pelayanan Prima Dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Di Kepolisian Resor Satuan Lalu Lintas Kabupaten Nunukan

Kesederhanaan Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan harus diterapkan oleh setiap instansi pemberi layanan, hal ini dimaksudkan agar dapat memudahkan masyarakat memperoleh pelayanan. Hal ini ditegaskan oleh Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa prosedur atau tatacara pelayanan umum harus didesain sedemikian rupa sehingga penyelenggaraan pelayanan umum menjadi mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami oleh pemohon dan mudah dilaksanakan oleh aparatur dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kesederhanaan prosedur pelayanan pembuatan SIM sudah sederhana dan sesuai dengan harapan masyarakat serta berjalan dengan baik, para aparatur kepolisian memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pemohon dengan memberikan kesan bahwa pelayanan tidaklah rumit, asalkan pihak masyarakat sebagai pemohon turut berperan didalamnya, kesederhanaan pelayanan baik proses maupun tatacara pelayanan pembuatan SIM bertujuan agar masyarakat mudah dalam melaksanakan pembuatan SIM sehingga hal ini dapat menjadikan motivasi sendiri bagi warga untuk membuat SIM sebagai Suatu bentuk tertib berlalu lintas.

Kepastian Waktu

Suatu pelayanan yang diberikan akan memberikan kepuasan tersendiri kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan, jika hasil pelayanan yang diberikan dapat diselesaikan dengan tepat waktu atau sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang ada. Ketetapan waktu dalam menyelesaikan setiap bidang pekerjaan akan sangat membantu dan memudahkan terwujudnya pelayanan yang berkualitas, dikarenakan dari segi sumber tenaga dan waktu dapat dimanfaatkan dengan baik.

Hal ini ditegaskan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa Kepastian Waktu Pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Pelaksanaan penyelesaian akta kelahiran harus tepat waktu sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui Ketepatan waktu pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) belum tepat waktu dikarenakan alat pemrosesan data atau jaringan kepusat data sering mengalami gangguan dan sering terjadinya pemadaman listrik. Sehingga dapat dikatakan bahwa pelayanan prima pembuatan SIM oleh aparatur Regident SIM Polres Satlantas Kabupaten Nunukan ditinjau dari ketepatan waktu pelayanan masih perlu ditingkatkan dan perlu memaksimalkan uapaya-upaya dalam menanggulangi hambatannya sehingga pelayanan dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang ditentukan.

Keamanan Pelayanan

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 bahwa Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum bagi masyarakat. Keamanan pelayanan diberikan sehingga pelanggan/ masyarakat merasa aman, bebas dari was-was atau rasa cemas dan bahaya.

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa Secara keseluruhan pelayanan prima yang diberikan petugas Polres Satlantas Kabupaten Nunukan dari segi keamanan dan kenyamanan pelayanan sudah berjalan baik yang diwujudkan dengan rasa aman dan nyaman yang dirasakan oleh pemohon SIM dan juga tersedianya fasilitas-fasilitas penunjang pelayanan misalnya dengan tersedianya parkir, toilet, dan juga dilengkapi sarana ibadah.

Keterbukaan Pelayanan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 58 Tahun 2002 (dalam Pasolong, 2007:137) yang salah satu dimensinya dapat dijadikan dasar untuk mengukur kinerja pelayanan publik yaitu, Keterbukaan Pelayanan, mencakup apakah ada keterbukaan informasi mengenai prosedur, persyaratan dan biaya pelayanan, apakah dengan jelas dapat diketahui masyarakat, apakah terdapat media informasi termasuk petugas yang menangani untuk menunjang kelancaran pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa keterbukaan pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) dari prosedur/tatacara, persyaratan, serta rincian biaya pelayanan diinformasikan melalui standar pelayanan yang terdapat di kantor Polres Satlantas selain itu pihak aparat kepolisian juga senantiasa menginformasikan

kepada masyarakat secara langsung dan terbuka melalui media-media yang ada dipapan pengumuman

Efisien

Efisiensi pelayanan menurut KepMenpan No.81 tahun 1993 yakni :

1. Persyaratan pelayanan umum hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum yang diberikan.
2. Dicegah dengan adanya pengulangan pemenuhan kelengkapan persyaratan, dalam hal proses pelayanannya mempersyaratkan kelengkapan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa Pelayanan prima ditinjau dari efisiensi pelayanan pembuatan SIM oleh personil regident (registrasi dan identifikasi) sudah berjalan dengan efisien hal tersebut diwujudkan dengan membatasi persyaratan pelayanan pada hal-hal yang berhubungan langsung dengan pembuatan SIM, dan sebisa mungkin menghindari terjadinya pengulangan pemenuhan persyaratan.

Keadilan Pelayanan

Menurut Maxwell (dalam Ismail, 2010:21) tentang enam dimensi kunci kualitas dikembangkan dalam hubungan pelayanan yang sehat, memberikan petunjuk awal yang baik, untuk menyertakan kemauan konsumen. Dikemukakan bahwa layanan harus *Equitable* (keadilan) mempunyai persamaan dalam perlakuan bagi individu atau kelompok dalam masyarakat dalam kondisi yang sama.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pelayanan prima dalam pembuatan SIM ditinjau dari sisi keadilan pelayanan yang diberikan oleh personil regident SIM Polres Kabupaten Nunukan, sudah berjalan dengan baik. Keadilan pelayanan diberlakukan secara merata dan adil terhadap setiap warga yang hendak membuat SIM.

Faktor penghambat pelayanan prima dalam pembuatan SIM Di Kepolisian Resort Satuan Lalu Lintas Kabupaten Nunukan.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa yang menjadi faktor penghambat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yaitu sarana dan prasarana atau peralatan yang digunakan dalam proses pembuatan SIM sering mengalami gangguan terutama koneksi internet yang terhubung ke pusat data kepolisian untuk memasukkan atau mendaftarkan data pemohon SIM serta seringnya terjadi pemadaman listrik sehingga beralih menggunakan ganset. Penggunaan ganset juga belum bisa memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat.

Faktor Pendukung Dalam Pelayanan Prima Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Kepolisian Resor Satuan Lalu Lintas Kabupaten Nunukan.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa faktor pendukung pelayanan yang ada di Kepolisian Resort Satuan Kepolisian Kabupaten Nunukan adalah kesederhanaan prosedur dan persyaratan yang mudah dipahami dan dilengkapi pemohon SIM serta kesigapan, kesiapan dan sifat terbuka petugas dalam memberikan pelayanan merupakan pendukung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pemohon SIM.

Penutup

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara penulis mengenai pelayanan prima dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) oleh Aparatur Kepolisian Polres Kabupaten Nunukan, maka disimpulkan bahwa :

1. Pelayanan Prima dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM), dilihat dari kesederhanaan pelayanan yang diberikan oleh Aparatur Kepolisian Resor Kabupaten Nunukan sudah berjalan dengan baik sudah sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003,hal ini terlihat dari prosedur yang sederhana dan cukup jelas serta persyaratan yang mudah untuk dilengkapi pemohon.
2. Pelayanan Prima dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) oleh Aparatur Kepolisian Resor Satuan Lalu Lintas Kabupaten Nunukan, dilihat dari ketepatan waktu pelayanan belum berjalan dengan baik dan belum tepat waktu sesuai dengan Standar Operasional Proseduryang ditetapkan yang disebabkan oleh peralatan yang digunakan dalam pembuatan SIM sering mengalami gangguan terutama koneksi internet dan seringnya terjadi pemadaman listrik.
3. Pelayanan Prima dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM), dilihat dari keamanan pelayanan yang diberikan oleh aparat Kepolisian Resor Satuan Lalu Lintas Kabupaten Nunukan sudah berjalan dengan baik sudah sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 yang menegaskan bahwa keamanan pelayanan didukung dengan hasil pelayanan yakni berupa produk SIM yang sesuai dengan ketentuan dan ketetapan serta memiliki kekuatan hukum karena sudah disahkan oleh aparat kepolisian yang berwenang yang akan memberi rasa aman kepada masyarakat dalam menggunakan SIM tersebut dalam mengendarai kendaraan bermotor. Sementara untuk kenyamanan pelayanan didukung dengan adanya fasilitas-fasilitas seperti kursi tunggu untuk masyarakat, fasilitas pendingin ruangan, toilet serta sarana ibadah.
4. Pelayanan Prima dalam Pelayanna Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) oleh Aparatur Kepolisian Resor Satuan Lalu Lintas Kabupaten Nunukan, dilihat dari keterbukaan pelayanan sudah berjalan dengan baik sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 yang menegaskan bahwa segala sesuatu yang berkaitan dengan pelyanan diinformasikan secara terbuka kepada masyarakat dan aparat Kepolisian juga sangat terbuka menerima keluhan masyarakat.
5. Pelayanan Prima dalam Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) oleh aparat Kepolisian Resor Satuan Lalu Lintas Kabupaten Nunukan dilihat dari efisiensi pelayanan sudah berjalan dengan baik sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 yang menegaskan bahwapersyaratan pelayanan dibatasi pada hal yang berhubungan langsung dengan produk pelayanan untuk mempercepat pelayanan itu sendiri.
6. Pelayanan Prima dalam pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) oleh aparat Kepolisian Resor Satuan Lalu Lintas Kabupaten Nunukan,

dilihat dari keadilan pelayanan sudah berjalan dengan baik sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 yang menjelaskan agar jangkauan pelayanan diusahakan seluas mungkin dengan merata dan adil bagi seluruh lapisan masyarakat, namun aparaturnya kepolisian resor satuan lalu lintas memberikan pengecualian pelayanan yang ditunjukkan kepada pemohon yang sakit.

7. Faktor penghambat Pelayanan Prima dalam Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) oleh aparaturnya Kepolisian Resor Satuan Lalu Lintas Kabupaten Nunukan yaitu sarana dan prasarana yang digunakan dalam pembuatan SIM sering mengalami gangguan terutama koneksi internet dan seringnya terjadi pemadaman listrik sehingga beralih menggunakan ganset yang belum bisa memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat.
8. Faktor pendukung Pelayanan Prima dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) oleh aparaturnya Kepolisian Resor kabupaten Nunukan yaitu kesederhanaan prosedur pelayanan dan persyaratan yang mudah dipahami dan dilengkapi oleh pemohon, serta keterbukaan informasi yang disediakan dan diberikan oleh petugas kepolisian dalam memberikan pelayanan merupakan faktor yang mendukung pemberian pelayanan kepada masyarakat dalam mengurus atau membuat SIM.

Saran

Melihat beberapa kendala yang dihadapi Aparatur Resor Satuan Lalu Lintas Kabupaten Nunukan dalam pelaksanaan pelayanan prima Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM), maka adapun saran-saran yang direkomendasikan oleh penulis berdasarkan hasil penelitian yakni sebagai berikut :

1. Petugas pelayanan hendaknya mengkonfirmasi atau menjelaskan secara cepat dan terbuka kepada masyarakat mengenai keterlambatan dan kepastian pelayanan.
2. Memperhatikan kondisi peralatan elektronik dengan melakukan perawatan rutin sehingga komputer dan jaringan koneksi internet sebagai penunjang pelaksanaan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) bisa berjalan dengan baik dan mengadakan perbaikan terhadap peralatan secepat mungkin dan meminimalisir kendala yang ada, sementara agar pelayanan tetap berjalan ketika terjadinya pemadaman listrik, pihak aparaturnya seharusnya juga menyiapkan cadangan ganset untuk meneruskan pelayanan sementara sampai menunggu listrik kembali normal agar pelayanan tetap berjalan sesuai dengan yang diharapkan para pemohon pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM).

DAFTAR PUSTAKA

- Barata, AtepAdya, 2004. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Ibrahim, Amin, 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Mandar Maju, Bandung.
- Ismail, HM, 2010. *Menuju Pelayanan Prima, Konsep dan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Averroes Press.

- Kotler, Philip 2002. *Manajemen Pemasaran Di Indonesia : Analisi, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat. Jakarta.
- Moleong, Lexy J. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Rasmadi. 2007. *Pelayanan Prima*. Jakarta; Pusat Pendidikan dan Pelatihan Pegawai, Departemen Pendidikan Nasional.
- Sedarmayanti, 2014. *Restrukturisasi Dan Pemberdayaan Organisasi*, PT. Refika Aditama, Bandung.
- Sugiyono, 2003. *Metode Penelitian Administrasi* Cetakan ke-16, Alfabeta, Bandung.
- , 2003. *Metode Penelitian Pendidikan*, Alfabeta, Bandung.
- Supriyanto, Eko, Drs, M.Sc, dan Sugiyanti, Sri, 2001. *Operasionalisasi Pelayanan Prima*. Jakarta : Lembaga Administrasi Negara RI.
- Sutopo Dan Adi Suryanto, 2003. *Pelayanan Prima Bahan Ajaran Diklat Prajabatan Golongan I dan II, Cetakan I*, Lembaga Administrasi Negara, Jakarta.
- Pasolong, Herhani, 2012. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Alfabeta. Bandung.
- Tangkilisan, Hessel Nogi. S. 2005. *Manajemen Publik*. Gramedia. Widiasarana Indonesia. Jakarta.

Dokumen-dokumen

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Republik Indonesia
- Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang lalu Lintas dan angkutan jalan
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Nomor 44 tahun 1993 Tentang kendaraan dan pengemudi
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 Tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum..
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 38 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penilaian kinerja Unit Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 58 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan.