

PELAYANAN PENGURUSAN SURAT IZIN MENGEMUDI (SIM) DI KANTOR KEPOLISIAN RESORT KOTA (POLRESTA) SAMARINDA

Uci Gusriani

ABSTRAK

Uci Gusriani, 2015, Pelayanan Pengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Kantor Kepolisian Resort Kota (POLRESTA) Samarinda. Bimbingan Bapak Dr. H, Achmad Djumlani, M.Si selaku dosen pembimbing I dan Bapak Daryono, S.Sos, M.Si selaku dosen pembimbing II.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pelayanan dalam pengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Kantor Kepolisian Resort Kota (POLRESTA) Samarinda dan untuk menganalisis faktor-faktor penghambatnya..

Fokus penelitian yang meliputi standar pelayanan Surat Izin Mengemudi, yakni prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas pemberi pelayanan dan faktor penghambat di Kantor Kepolisian Resort Kota (POLRESTA) Samarinda dalam pelayanan pengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM). Sumber data dalam penelitian ini dibagi dalam dua bentuk data yaitu data primer yang sumber datanya diperoleh dari pihak yang menjadi sumber informasi yakni key informan dan informan lainnya, dan data sekunder yang sumber datanya didapat dari sumber bacaan seperti struktur organisasi, tujuan dan fungsi, visi dan misi Polresta, serta profil Polresta. Dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan melakukan penelitian pustaka dan penelitian lapangan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Alat analisis yang digunakan adalah Analisis Data Kualitatif Model Interaktif dari Miles, Hubberman, dan Saldana.

Hasil dari penelitian yang telah dilakukan, bahwa Kepolisian Resort Kota (POLRESTA) Samarinda belum dapat memuaskan para pemohon SIM dalam hal pelayanan yang diberikan. Melalui penelitian yang dilakukan dengan proses observasi, wawancara, dan dokumentasi. Masih terdapat kendala dalam hal pelayanan pada proses pengurusan SIM. Sebagian besar hal ini disebabkan oleh waktu pelayanan yang sangat jauh dari SOP yang telah ditentukan.

Kata Kunci : Pelayanan, Surat Izin Mengemudi.

PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi ini dengan kondisi persaingan yang ketat dan penuh tantangan, aparatur pemerintah dituntut untuk bisa memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat dan berorientasi kepada kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan kepada masyarakat ini menjadi salah satu indikator dari keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan.

Negara sebagai organisasi publik, pada dasarnya dibentuk untuk penyelenggaraan pelayanan masyarakat dan bukan dimaksudkan untuk berkembang dan menjadi besar sehingga mematikan organisasi publik lainnya. Pemberian pelayanan publik merupakan salah satu agenda pembangunan bagi pemerintah dalam upaya mewujudkan tujuan negara yaitu mencapai kesejahteraan rakyatnya. pemberian pelayanan harus berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan masyarakat sehingga aspek kualitas tidak dapat diabaikan.

Kepolisian Republik Indonesia disini merupakan bagian fungsi pemerintahan Negara di bidang pemeliharaan dan keamanan, ketertiban masyarakat, penegak hukum, perlindungan, pengayoman, dan pelayanan pada masyarakat. Secara tidak langsung dapat dikatakan bahwa polisi sangatlah lekat dengan pelayanan publik.

Penerbitan administrasi lalu lintas pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM), pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), pelayanan Buku Pemilik kendaraan Bermotor (BPKB), dan pengaduan kehilangan, kecelakaan, kematian, keramaian dan lainnya adalah bentuk pelayanan dari instansi Kepolisian terhadap masyarakat.

Untuk memperoleh Surat Izin Mengemudi (SIM) harus melalui proses administrasi sesuai dengan sistem dan prosedur yang berlaku. Surat Izin Mengemudi (SIM) merupakan faktor penting berlalu lintas, juga merupakan salah satu persyaratan yang harus dimiliki oleh para pengemudi, sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Pada Bab VIII Pasal 77 ayat 1 mengatakan, bahwa setiap orang yang mengemudikan kendaraan bermotor di jalan wajib memiliki Surat Izin Mengemudi sesuai dengan jenis kendaraan bermotor yang dikemudikan. Mengenai sanksi jika tidak memiliki Surat Izin Mengemudi (SIM) diterangkan pada Bab XX Pasal 281 yaitu, setiap orang yang mengemudikan kendaraan bermotor di jalan yang tidak memiliki Surat Izin Mengemudi dipidana dengan pidana kurungan paling lama 4 (empat) bulan atau denda paling banyak Rp 1.000.000 (satu juta rupiah).

Dari hasil observasi sementara menunjukkan bahwa pelayanan dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di kantor Kepolisian Resort Kota (POLRESTA) Samarinda oleh aparat pelaksana belum sepenuhnya dapat memuaskan masyarakat, dan tidak jarang ada saja keluhan dari masyarakat. Keluhan tersebut beragam dari kurangnya tenaga dalam pengurusan dan lamanya waktu mengantri.

Berdasarkan uraian diatas tersebut pelayanan pengurusan SIM di Polresta Samarinda yang baik sangat diperlukan, maka penulis tertarik untuk memilih judul: "Pelayanan Pengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Kantor Kepolisian Resort Kota (POLRESTA) Samarinda".

Rumusan Masalah

1. Bagaimana pelayanan pengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Kantor Kepolisian Resort Kota (POLRESTA) Samarinda?

2. Apa saja faktor penghambat dalam pelayanan pengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Kantor Kepolisian Resort Kota (POLRESTA) Samarinda?

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pelayanan dalam pengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Kantor Kepolisian Resort Kota (POLRESTA) Samarinda.
2. Untuk menganalisis faktor penghambat pelayanan dalam pengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Kantor Kepolisian Resort Kota (POLRESTA) Samarinda.

Manfaat Penelitian

1. Secara teoritis diharapkan memberikan sumbangan pemikiran terhadap pengembangan ilmu pengetahuan sosial, tentang pelayanan pengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Kantor Kepolisian Resort Kota (POLRESTA) Samarinda.
2. Secara praktis untuk memberikan masukan pemikiran atau informasi sebagai bahan pertimbangan kepada Kantor Kepolisian Resort Kota (POLRESTA) Samarinda dalam upaya meningkatkan pelayanan pengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM).

KERANGKA DASAR TEORI

Pelayanan Publik

Menurut Kepmen Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 , pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kemudian menurut Ratminto (2010:5) pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah dipusat, didaerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Surat Izin Mengemudi

Menurut Peraturan Kapolri No. 9 Tahun 2012 tentang Surat Izin Mengemudi, bahwa Surat Izin Mengemudi yang selanjutnya disingkat SIM adalah tanda bukti legitimasi kompetensi, alat control, dan data forensic kepolisian bagi seseorang yang telah lulus uji pengetahuan, kemampuan, dan keterampilan untuk mengemudikan ranmor di jalan sesuai dengan persyaratan yang ditentukan berdasarkan Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Kemudian menurut Soehoed Marsudi (1994:11) Surat Izin Mengemudi adalah

surat keterangan yang sah, yang menyatakan bahwa orang yang nama, alamat tercantum didalam keterangan itu memenuhi syarat-syarat umum, kesehatan rohani dan jasmani serta tidak cacat badan, memahami peraturan lalu lintas dan dianggap cakap mengemudikan kendaraan tertentu.

Definisi Konsepsional

Berdasarkan dari beberapa pengertian di atas, maka dapat disimpulkan suatu definisi konsepsional agar mempermudah pembaca dalam memahami isi dari penelitian ini bahwa “Pelayanan pengurusan Surat Izin Mengemudi adalah suatu pelayanan yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan kualitas pelayanan dengan acuan penilaian standar pelayanan yaitu prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas pemberi pelayanan di polresta samarinda”.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Pada penelitian ini peneliti menggunakan jenis Penelitian Deskriptif Kualitatif. Menurut Moeleong (2009:90) penelitian kualitatif yaitu suatu penelitian yang bersifat alamiah, yang bergantung pada suatu pengamatan pada manusia pada kawasannya sendiri berhubungan dengan orang-orang, latar dan perilaku secara holistik (utuh). Jenis penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai masalah yang diteliti yaitu, “Pelayanan Pengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Kantor Kepolisian Resort Kota (POLRESTA) Samarinda”.

Fokus Penelitian

Penentuan fokus pada suatu penelitian memiliki dua tujuan. Pertama, penetapan fokus membatasi studi yang berarti bahwa dengan adanya fokus, penentuan tempat penelitian menjadi lebih layak. Kedua, penentuan fokus secara efektif menetapkan criteria inklusi-eksklusi untuk menyaring informasi yang mengalir masuk (Moleong, 2001:237).

Adapun fokus-fokus yang dilaksanakan dalam penelitian ini :

1. Standar Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Kantor Kepolisian Resort Kota (POLRESTA) Samarinda yaitu :
 - a. Prosedur pelayanan
 - b. Waktu penyelesaian
 - c. Biaya pelayanan
 - d. Produk pelayanan
 - e. Sarana dan prasarana
 - f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan
2. Faktor penghambat dalam pelayanan pengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Kantor Kepolisian Resort Kota (POLRESTA) Samarinda.

Sumber dan Jenis Data

Ada dua sumber pengumpulan data yaitu data primer dan data sekunder. Sumber data dilakukan secara *purposive sampling* dan *accidental sampling*. Adapun yang menjadi informan inti (*key informan*) adalah KAUR SIM dan yang menjadi informan lain yaitu:

1. Para staf produksi SIM di Polresta Samarinda.
2. Masyarakat yang akan dan telah mengurus SIM di Polresta Samarinda.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan dua teknik pengumpulan data, antara lain:

1. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)
Pengumpulan data dilakukan dengan menggali, mempelajari sumber atau bahan yang diperlukan sebagai landasan penelitian berupa teori dan konsep yang keabsahannya sudah terjamin.
2. Penelitian Kelapangan (*Field Work Research*)
Pengumpulan data, informasi dan bahan secara langsung ke lapangan lokasi penelitian. Adapun teknik pengumpulan data di lapangan antara lain yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Penelitian ini menggunakan alat analisis data kualitatif yang dikemukakan oleh Miles, Huberman, dan Saldana. Aktivitas dalam analisis data menurut Miles, Huberman, dan Saldana (2014 : 31-33), antara lain:

1. Kondensasi Data
Kondensasi data merujuk pada proses memilih, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstrakkan, dan/atau mentransformasikan data yang mendekati keseluruhan bagian dari catatan-catatan lapangan yang tertulis, transkrip wawancara, dokumen-dokumen, dan materi-materi empiris lainnya. Melalui kondensasi data, kita membuat data lebih kuat.
2. Penyajian Data
Menyusun informasi dengan cara tertentu sehingga memungkinkan penarikan kesimpulan atau pengambilan data ini membantu untuk memahami peristiwa yang terjadi dan mengarah pada analisis atau tindakan lebih lanjut berdasarkan pemahaman.
3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi
Meliputi makna yang disederhanakan, disajikan dalam pengujian data dengan cara mencatat keteraturan pola penjelasan secara logis dan metodologi, konfigurasi yang memungkinkan prediksi hubungan sebab akibat melalui hukum empiris. Sehingga data dapat diuji alasan atau keterpercayaannya, kekuatannya, dan *confirmability* validitasnya.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Gambaran Umum Kepolisian Resort Kota Samarinda

Kepolisian Resort Kota (POLRESTA) Samarinda berada di Jalan Slamet Riyadi No. 1. Awalnya Polresta Samarinda berada di Jalan Bhayangkara. Sejak tanggal 7 November 2013 Polresta Samarinda berpindah ke Jalan Slamet Riyadi Samarinda. Dengan bentuk gedung 3 (tiga) lantai pada gedung utama dan masing-masing 2 (dua) lantai pada wing kanan dan kiri.

Hasil Penelitian

Prosedur Pelayanan SIM

Prosedur pelayanan merupakan suatu hal yang harus diketahui dan dipahami oleh masyarakat agar pelaksanaan pelayanan dapat dilakukan dengan baik dan lancar.

Dari hasil wawancara yang telah penulis lakukan dilapangan tentang Pelayanan Pengurusan SIM diPolresta Samarinda, dapat dikatakan keseluruhan prosedurnya mudah dipahami dan tidak berbelit-belit. Ada papan pengumuman tentang apa saja syarat dan prosedur yang harus dilalui oleh para pemohon SIM di ruang tunggu SIM.

Waktu Penyelesaian SIM

Ketepatan waktu dalam hal pelayanan sangat diperlukan oleh masyarakat yang semakin kesini semakin dituntut untuk sesuai dan tidak berbelit belit. Kepastian waktu penyelesaian dalam hal ini pengurusan SIM memang harus ada tenggat waktu yang pas.

Dari hasil wawancara yang telah penulis lakukan dilapangan tentang Pelayanan Pengurusan SIM diPolresta Samarinda, untuk masalah waktu pelayanan dapat dikatakan sangat jauh dari kata memuaskan. Hal ini karena proses yang ada selalu terlambat, bahkan hingga berjam-jam. Semua proses yang ada tidak sesuai dengan SOP yang telah mereka tentukan.

Biaya Pelayanan SIM

Dalam mengurus SIM, setiap golongan mempunyai ketentuan sendiri berapa besaran biaya yang harus dikeluarkan oleh pemohon. Besaran biaya yang harus dikeluarkan para pemohon SIM diatur dalam PP Nomor 50 Tahun 2010 tentang Tarif atas Penerimaan Negara Bukan Pajak (BNPB).

Dari hasil wawancara yang telah penulis lakukan dilapangan tentang Pelayanan Pengurusan SIM diPolresta Samarinda, sebenarnya untuk masalah biaya sudah tertera secara jelas berapa biaya pembuatan sesuai dengan jenis SIM yang diinginkan. Tapi ada saja oknum yang memanfaatkan keadaan dan meminta uang lebih kepada masyarakat yang akan mengurus dengan janji kemudahan proses atau tidak perlu mengantri dan tanpa mengikuti prosedur panjang untuk mendapatkan SIM.

Produk Pelayanan SIM

Produk pelayanan dari pengurusan SIM adalah SIM itu sendiri. Dalam hal ini yang menjadi perhatian dari peneliti adalah data pemohon sesuai atau tidak dengan di SIM nya dan juga apakah fisik SIM yang diberikan dapat dipakai hingga masa pakai 5 tahun saat pergantian SIM berikutnya.

Dari hasil wawancara yang telah penulis lakukan dilapangan tentang Pelayanan Pengurusan SIM di Polresta Samarinda, untuk produk pelayanan SIM sendiri sudah sesuai dengan data diri pemohon dan untuk masalah fisik SIM juga dapat digunakan untuk masa aktif 5 (lima) tahun.

Sarana dan Prasarana

Dalam rangka untuk menunjang pelayanan, dibutuhkan sarana dan prasarana yang memadai, baik secara kuantitas dan kualitas. Dalam hal ini untuk pembuatan SIM harus ditunjang oleh fasilitas yang baik dan sudah sesuai dengan perkembangan teknologi agar dapat membantu staf dalam pelayanan yang baik.

Dari hasil wawancara yang telah penulis lakukan dilapangan tentang Pelayanan Pengurusan SIM di Polresta Samarinda, sarana dan prasarana yang ada di Polresta sendiri untuk membantu proses pelayanan SIM, dirasa masih kurang secara kualitas maupun kuantitas nya.

Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Salah satu indikator yang digunakan peneliti untuk meneliti bagaimana kemampuan, kepedulian, keramahan, serta perhatian petugas yaitu dengan memberikan perhatian, sopan santun yang diberikan kepada pemohon SIM dengan berupaya semaksimal mungkin memberikan pelayanan yang terbaik. Serta dengan memberikan pelayanan yang mudah dimengerti oleh masyarakat yang akan mengurus.

Dari hasil wawancara yang telah penulis lakukan dilapangan tentang Pelayanan Pengurusan SIM di Polresta Samarinda, untuk masalah kesopanan petugas dalam melayani dirasa sudah cukup baik. Petugas juga sudah dirasa cukup mengerti apa saja yang harus dilakukan tanpa bertanya terlebih dahulu. Petugas di Polresta Samarinda sendiri sudah baik dalam koordinasinya

Faktor Penghambat Pelayanan Pengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Kantor Kepolisian Resort Kota (POLRESTA) Samarinda

Ada beberapa faktor yang menjadi penghambat dalam memberikan pelayanan pengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Kepolisian Resort Kota (POLRESTA) Samarinda, yaitu:

1. Masih kurangnya personil yang bertugas membuat pelayanan SIM.
2. Sistem yang digunakan masih sering mengalami gangguan.
3. Fasilitas yang ada dirasa kurang memadai secara kualitas maupun secara kuantitas.

Pembahasan

Prosedur Pelayanan SIM

Ditinjau dari segi sistem dan prosedur pelayanan pengurusan SIM berdasarkan mekanisme yang telah ditetapkan sebenarnya tidak terlalu berbelit-belit bahkan mudah dipahami. Maka jika dikaitkan dengan hasil wawancara penulis dengan pemohon tentang pelayanan pengurusan SIM dapat disimpulkan bahwa prosedur yang ada sudah cukup jelas dan mudah dimengerti. Mengenai syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pemohon juga sudah tertempel jelas di papan mekanisme yang ada di ruang tunggu. Dan lagi juga sebelum mengumpulkan berkas pemohon akan diberikan formulir permohonan yang didalamnya telah tertera syarat-syarat apa saja yang harus dilengkapi oleh pemohon. Petugas juga mampu menjawab setiap ada pertanyaan yang diajukan oleh pemohon, dan dapat menjawab dan memberikan penjelasan dengan baik hingga masyarakat mengerti.

Waktu Penyelesaian SIM

Dari hasil wawancara penulis dengan beberapa narasumber, sebenarnya sudah ada SOP waktu penyelesaian yang sudah disediakan oleh Polresta Samarinda, akan tetapi dalam pelaksanaannya tidak sesuai dengan SOP yang telah ditentukan. Malah dapat terlambat hingga berjam-jam. Banyak faktor yang menyebabkan waktu pelayanan yang dapat terlambat hingga berjam-jam. Salah satunya adalah sistem yang sering mengalami gangguan. Banyak masyarakat yang mengeluhkan jika sistem sudah mengalami gangguan waktu pelayanan bisa molor hingga berjam-jam bahkan hingga keesokkan harinya.

Biaya Pelayanan SIM

Sebenarnya dalam pengurusan SIM telah ditetapkan besaran angkanya sendiri sesuai golongan, tapi ada saja masyarakat yang membayar lebih dari yang telah ditetapkan karena menggunakan jasa calo. Bahkan biaya yang dikeluarkan masyarakat jika menggunakan calo bisa 2 (dua) hingga 10 (sepuluh) kali lipat dari biaya yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Misalnya saja untuk pengurusan SIM C baru jika sesuai prosedur yang ditetapkan pemerintah, pemohon hanya harus membayar Rp 100.000. jika menggunakan jasa calo, pemohon harus membayar hingga Rp 300.000. Ada juga contoh jika pemohon ingin mengajukan permohonan SIM A baru maka pemohon harus membayar Rp 120.000, itu jika melalui prosedur yang ada. Jika pemohon menggunakan jasa calo, maka pemohon bisa membayar hingga Rp 1.000.000. Jika diperhatikan lagi mahal nya biaya yang harus dikeluarkan jika menggunakan calo bisa berkali lipat dari harga yang sesungguhnya. Tapi karena calo menjamin kemudahan dalam pengurusan SIM dan tidak perlu repot untuk mengantri ataupun melakukan ujian praktik maupun ujian teori, maka masih banyak masyarakat yang lebih memilih menggunakan jasa calo.

Produk Pelayanan SIM

Dari hasil wawancara peneliti dengan *key* informan, dan informan, dapat ditarik kesimpulan bahwa produk pelayanan atau hasil pelayanan yang diberikan oleh Polresta Samarinda adalah Surat Izin Mengemudi yang disahkan oleh Kapolres sendiri. Jika ingin mendapatkan SIM maka harus memenuhi persyaratan baik dokumen maupun fisik pemohon yang telah ditentukan. Pemohon harus melengkapi berkas dan mengikuti prosedur yang ada.

Untuk hasil dari pelayanan yaitu SIM itu sendiri menurut para pemohon telah sesuai dengan data diri para pemohon. Dan juga untuk fisik dari SIM itu sendiri sudah bisa dikatakan baik untuk masa pakai 5 tahun. Dari data yang didapatkan oleh peneliti, hanya sedikit sekali pemohon yang mengajukan pergantian SIM karena rusak. Menurut pihak Polresta sendiri, mereka menggunakan bahan yang baik untuk mencetak SIM dan juga telah di press terlebih dahulu agar awet untuk penggunaan 5 tahun.

Sarana dan Prasarana

Menurut data yang didapat oleh peneliti dapat dikatakan bahwa sarana dan prasarana yang ada di Polresta kurang memadai baik secara kualitas maupun kuantitas. Contohnya saja seperti komputer yang disediakan mungkin tidak bisa dikatakan kurang secara kuantitas, hanya saja untuk penyediaan komputer disana disesuaikan dengan jumlah personil yang ada. Jadi jika komputer yang digunakan oleh staf sedang bermasalah maka harus menunggu dulu hingga komputer yang ada baik. Kapasitas komputer yang ada juga tidak mendukung untuk melayani masyarakat yang mengurus SIM.

Lalu untuk ketersediaan kendaraan untuk ujian praktek tidak memadai. Sehingga masih banyak masyarakat yang menggunakan kendaraan sendiri saat akan melakukan ujian praktik, apalagi untuk SIM C. Padahal setiap harinya pemohon SIM bertambah. Tapi untuk fasilitas seperti kendaraan untuk ujian praktik masih belum memadai. Untuk mendukung pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat, mutlak diperlukan penambahan kuantitas maupun kualitas dari personil produksi SIM maupun untuk sarana dan prasarana yang memadai. Dari hasil wawancara yang penulis lakukan dengan KAUR SIM, Bapak Marsum, SE, beliau memberikan gambaran sarana serta prasarana yang menurut beliau sesuai dengan kebutuhan saat ini untuk mendukung produksi SIM setiap harinya. Karena dirasakan oleh beliau sarana dan prasarana yang ada saat ini sangat kurang untuk melayani masyarakat yang mengurus setiap harinya.

Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Dari hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan *key* informan dan informan dapat disimpulkan bahwa para staf produksi SIM memberikan pelayanan yang baik dan ramah. Hal tersebut tercermin dari tutur kata, penampilan, dan sikap para staf saat melayani masyarakat yang terkesan ramah. Sebagaimana yang telah dikatakan oleh para narasumber yaitu masyarakat yang

akan dan telah mengurus SIM, serta dari penilaian peneliti sendiri. Mereka sangat tanggap dan ramah dalam melayani masyarakat.

Dalam kaitannya dengan pelayanan pengurusan SIM, mengingat proses melibatkan berbagai unit kerja, maka koordinasi mutlak diperlukan. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa koordinasi yang dilakukan para staf produksi SIM sudah baik. Hal ini tercermin dari hubungan antara sesama petugas dan atasan terjalin dengan baik. Informasi yang dapat dihimpun peneliti adalah sebelum loket dibuka, terlebih dahulu semua petugas layanan diberikan pengarahan dengan maksud untuk memastikan kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan pada masyarakat. Apalagi mengingat bahwa semua staf produksi SIM adalah orang yang sudah kompeten di bagiannya masing-masing sehingga sangat kecil kemungkinan terjadi salah paham dalam hal tugas dan fungsi masing-masing petugas.

Faktor Penghambat Pelayanan Pengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Kantor Kepolisian Resort Kota (POLRESTA) Samarinda

Sesuai dengan hasil penelitian yang diuraikan diatas, dalam kaitannya dengan pelayanan pengurusan SIM, terdapat beberapa indikasi yang menunjukkan belum sepenuhnya pemohon merasa puas dengan layanan yang diberikan, namun bila dicermati ada beberapa faktor yang menjadi penghambat dalam pelayanan yang diberikan oleh Polresta Samarinda. Faktor tersebut antara lain terbatasnya jumlah personil dalam hal pengurusan SIM, jumlah personil yang ada tidak sebanding dengan pemohon yang datang setiap harinya. Lalu ada juga faktor dari sistem yang digunakan sering mengalami gangguan teknis sehingga memperlambat proses pelayanan yang diberikan. Dan juga dalam hal fasilitas masih banyak yang kurang memadai secara kuantitas maupun kualitasnya. Terutama untuk fasilitas komputer nya, selain kurangnya jumlah komputer yang ada, kapasitas penyimpanannya juga masih kecil. Sehingga tidak dapat maksimal menampung data masyarakat.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dalam skripsi ini yang berjudul Pelayanan Pengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Kantor Kepolisian Resort Kota (POLRESTA) Samarinda dapat ditarik kesimpulan, yaitu sebagai berikut :

1. Prosedur pelayanan pengurusan SIM di Polresta Samarinda sudah baik karena tidak berbelit-belit.
2. Waktu penyelesaian pelayanan pengurusan SIM belum dapat dikatakan baik, bisa dibilang jauh dari kata baik. Pelayanan yang diberikan oleh para staf bisa dikatakan sangat lambat. Waktu penyelesaian setiap harinya sangat jauh dari SOP yang diberikan.
3. Biaya pelayanan pengurusan SIM di Polresta Samarinda sudah tertera dengan jelas pada papan yang ada di ruang tunggu. Tapi ada saja masyarakat yang

- menggunakan calo dan membayar sangat tinggi bahkan bisa 3 (tiga) kali lipat dari harga yang sudah ditetapkan oleh Polresta Samarinda sendiri.
4. Produk pelayanan yang diberikan oleh Polresta Samarinda dalam hal ini adalah SIM. Secara fisik SIM yang digunakan sudah dapat dikatakan baik untuk masa pakai 5 tahun. Untuk data diri masyarakat yang ada di SIM sudah sesuai dengan data diri masyarakat yang sah.
 5. Sarana dan Prasarana yang ada di Polresta samarinda belum bisa dikatakan sepenuhnya baik. Masih banyak hal yang harus diperhatikan oleh Polresta seperti ketersediaan Komputer yang memadai baik secara kuantitas terlebih lagi untuk hal kualitas. Lalu untuk kendaraan yang digunakan untuk proses ujian praktik yang kurang memadai.
 6. Kompetensi atau kemampuan pegawai yang memberikan pelayanan di Polresta Samarinda sudah sangat baik. Para staf yang melayani sudah bersikap dengan ramah dan sopan.
 7. Faktor penghambat dalam memberikan pelayanan dalam pengurusan SIM yaitu masih kurangnya jumlah staf yang ada dibandingkan dengan jumlah masyarakat yang mengurus SIM sehari-harinya, sistem yang digunakan oleh para petugas yang sering mengalami gangguan, dan beberapa fasilitas untuk menunjang pelayanan SIM yang masih kurang memadai.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah peneliti paparkan, maka berikut ini saran serta masukan agar menjadi bahan evaluasi dari penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Kepolisian Resort Kota (POLRESTA) Samarinda dalam hal ini pelayanan pengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM). Adapun saran dan masukan yang diberikan oleh peneliti dalam hal ini adalah :

1. Perlu adanya pengoptimalan personil untuk mendukung pelayanan pengurusan SIM agar tidak terjadi antrian panjang setiap harinya.
2. Mencari alternatif lain jika telah terjadi gangguan sistem. Seperti mencoba membuat aplikasi pengganti selama aplikasi yang digunakan mengalami gangguan.
3. Perlunya penambahan fasilitas pendukung bagi pelayanan SIM. Terutama untuk komputer operasional, bukan hanya penambahan dari segi kuantitas, tapi juga dari segi kualitas.
4. Perlu adanya ketegasan dari Polresta mengenai kehadiran calo agar tidak merusak proses birokrasi yang diciptakan untuk mempermudah pelayanan publik. Sanksi tegas dari pihak Polresta agar tidak ada lagi calo dalam proses pembuatan SIM.
5. Menambah armada-armada SIM keliling yang dapat menjangkau hingga ke daerah pelosok agar masyarakat yang berada disana tidak perlu datang ke Polresta untuk memperpanjang SIM mereka.
6. Menambah unit-unit baru untuk pelayanan SIM perpanjangan seperti SAMSAT Corner yang berada di Mall Samarinda Square.

Daftar Pustaka

- Azwar, Saifuddin. 2009. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Effendi, Onong Uchjana. 2002. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Harbani, Pasolong. 2012. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Marsoedi, Soehoed. 1994. *Pengetahuan Lalu Lintas*. Surabaya: Surabaya Press.
- Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, J. Lexy. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Napitupulu, Paimin. 2007. *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*. Bandung: Alumni.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Prayitno. 2009. *Dasar, Teori dan Praksis Pendidikan*. Jakarta: Grasindo.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Belajar.
- Saleh, Akh. Muwafik. 2010. *Paradigma Pelayanan Publik*. Jakarta: Erlangga
- Santosa, Pandji. 2009. *Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sianipar. 1999. *Manajemen Pelayanan Masyarakat*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Sinambela, Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Singarimbun, Masri & Sofyan. 1995. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.
- Sugiyono. 2009. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Suryabrata, Sumadi. 2004. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Suyanto, Bagong & Sutinah. 2005. *Metode Penelitian Sosial Berbagai Alternatif Pendekatan*. Jakarta: Kencana.
- Umar, Husein. 2004. *Metode Penelitian Untuk Skripsi*. Jakarta: Rajawali Pers
- Widodo, Joko. 2006. *Membangun Birokrasi Berbasis Kinerja*. Jakarta: Bayumedia Publishing.
- Winardi. 2003. *Azas-Azas Manajemen*. Bandung: Alumni.

Dokumen-dokumen:

- Kepurusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 58 Tahun 2002, tentang *Pedoman Pelaksanaan Penilaian dan Penghargaan Citra Pelayanan Prima Sebagai Unit Pelayanan Percontohan*
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003, tentang *Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan*, Indonesia. Jakarta
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2004, tentang *Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan*, Indonesia. Jakarta
- Peraturan Kapolri Nomor 9 Tahun 2012, tentang *Surat Izin Mengemudi (SIM)*. Indonesia. Jakarta

PP Nomor 44 Tahun 1993 tentang *Kendaraan dan Pengemudi*. Indonesia. Jakarta
Undang-Undang No. 22 Tahun 2009, tentang *Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*.
Indonesia. Jakarta
Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, tentang *Pelayanan Publik*, Indonesia.
Jakarta