

IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA DALAM PEMBUATAN SURAT IZIN MENGEMUDI (SIM) DI POLRESTA SAMARINDA

Chauwa Gemilang¹

Abstrak

Chauwa Gemilang, 2012, NIM 1202015063, Implementasi Pelayanan Prima Dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Di Polresta Samarinda, Program Studi Administrasi Negara, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, dibawah bimbingan Dr. Djumadi, M.Si selaku Dosen Pembimbing I dan Dr. Santi Rande, M.Si selaku Dosen Pembimbing II.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisa dan faktor yang menghambat implementasi pelayanan prima dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Polresta Samarinda. Adapun indikator-indikator yang menjadi fokus penelitian ini adalah prosedur pelayanan pembuatan surat izin mengemudi, waktu penyelesaian pelayanan pembuatan surat izin mengemudi, transparansi pembuatan surat izin mengemudi, biaya pelayanan pembuatan surat izin mengemudi, dan terakhir sarana dan prasarana / fasilitas menunjang layanan surat izin mengemudi. Serta apa yang menjadi hambatan-hambatan yang dihadapi dalam implementasi pelayanan prima dalam pembuatan surat izin mengemudi.

Jenis penelitian yang digunakan peneliti adalah deskriptif kualitatif. Lokasi penelitian di Polresta Samarinda. Sumber data diperoleh dari data primer melalui observasi dan data sekunder melalui telaah pustaka dan berbagai literatur seperti buku, internet yang berkaitan dengan penelitian ini. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis model interaktif.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa Implementasi Pelayanan Prima dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Polresta Samarinda secara implementatif masih belum berjalan maksimal dari segi waktu penyelesaian pelayanan masih belum dapat dipastikan, selain itu sarana dan prasarana / fasilitas penunjang layanan SIM juga masih kurang seperti ruang foto SIM dan alat produksi SIM akibatnya waktu jadi tidak tepat dan sedikit terhambat dimana saat pemohon sedang ramai, demikian pula dengan hambatan-hambatan dalam pembuatan SIM seperti jaringan sistem online yang terkadang mengalami gangguan.

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

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

Pendahuluan

.Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia, antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa.

Amanat tersebut mengandung makna Negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga Negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga Negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.

Sumber daya yang berkualitas merupakan hal mutlak yang harus dimiliki setiap Negara, semakin besar kualitas sumber daya yang dimiliki suatu Negara, semakin besar pula dampak positif terhadap perkembangan pembangunan suatu bangsa dalam berbagai bidang. Sumber daya yang berkualitas tidak terbatas pada penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi semata, melainkan juga sikap mental yang baik. Oleh karena itu, setiap Negara berlomba berupaya meningkatkan kualitas pendidikan sumber daya manusia yang berkualitas pula dan guna menjadi pelopor utama perkembangan pembangunan nasional.

Dalam era globalisasi dengan kondisi persaingan yang cukup ketat dan penuh tantangan aparatur pemerintah dituntut untuk bisa memberikan pelayanan sebaik-baiknya pada masyarakat dan berorientasi kepada kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan kepada masyarakat ini menjadi salah satu indikator dari keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan. Pentingnya peningkatan kualitas pelayanan, karena didasari oleh suatu pemikiran bahwa layanan yang berkualitas cenderung akan memperkecil tingkat pengorbanan, baik pengorbanan waktu, tenaga dan biaya.

Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrasi, meskipun tuntutan tersebut tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan; berbelit-belit, mahal, lambat dan melelahkan. Kecendrungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang “melayani” bukan yang dilayani. Oleh karena itu, pada dasarnya dibutuhkan reformasi pelayanan publik dengan mengembalikan dan mendudukan “pelayan” dan yang “dilayani” ke pengertian yang sesungguhnya. Pelayanan yang seharusnya ditunjukkan pada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap Negara, meskipun Negara sendiri berdiri sesungguhnya adalah untuk kepentingan masyarakat yang mendirikannya..

Masyarakat yang merupakan pelanggan dari pelayanan publik, juga memiliki kebutuhan dan harapan pada kinerja penyelenggaraan pelayanan publik yang profesional. Sehingga yang sekarang terjadi tugas pemerintah pusat maupun pemerintah daerah adalah bagaimana memberikan pelayanan publik yang mampu memuaskan masyarakat.

Pelayanan prima (*excellent service*) adalah salah satu dambaan masyarakat atau pihak swasta sebagai stekholder terhadap sebuah pelayanan yang akan

diberikan pemerintah. Untuk menciptakan pelayanan prima, tentu harus berpijak kepada aturan-aturan yang ada, serta harus adanya Standar Pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik, seperti adanya standar ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, tarif yang harus dibayar oleh pelanggan itu sendiri, dan lain sebagainya.

Secara implementasi pelayanan pembuatan SIM di Polresta Samarinda, belum mencerminkan esensi pelayanan sebagaimana yang diharapkan oleh para pemohon, selain kurang tepat waktu juga masih terjadi perlakuan yang diskriminatif. Dengan demikian layanan yang dilakukan belum sepenuhnya dapat memberikan kepuasan kepada pemohon. Hal tersebut tercermin oleh informasi data yang dilakukan di objek penelitian, baik yang diperoleh dari nara sumber maupun data yang diambil dari hasil laporan tahunan Polresta Samarinda. Untuk mendapatkan gambaran yang lebih jelas mengenai implementasi pelayanan prima dalam pembuatan SIM di Polresta Samarinda.

Berdasarkan hasil observasi sementara di lapangan khususnya yang berkenaan dengan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) yang terkesan tidak memuaskan, ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan SIM tercermin oleh perlakuan yang diskriminatif, kurang transparansi dan tidak tepat waktu. Pelayanan pembuatan SIM masih belum sepenuhnya sesuai dengan harapan pemohon. Dan masih banyak masyarakat yang memilih jalan pintas dan juga didukung dengan perilaku aparat yang melakukan tindakan mal administrasi nampaknya sulit dihilangkan, bahkan menjamur dan tumbuh subur di kalangan organisasi publik, yang terjadi tidak hanya menyangkut prosedur pelayanan, akan tetapi komitmen aparat dalam melakukan pelayanan pembuatan SIM kurang mencerminkan tidak keadilan dan transparansi.

Dengan meninjau implementasi pelayanan prima dalam pembuatan SIM di Polresta Samarinda tersebut sebagai objek penelitian, maka peneliti mengambil judul penelitian "*Implementasi Pelayanan Prima Dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Di Polresta Samarinda*".

Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang di atas yang telah diuraikan maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana implementasi pelayanan prima dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Polresta Samarinda ?
2. Apa faktor-faktor yang menghambat implementasi pelayanan prima dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) yang dilakukan di Polresta Samarinda?

Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis implementasi pelayanan prima dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Polresta Samarinda.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang menghambat implementasi pelayanan prima dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Polresta Samarinda.

Kegunaan Penelitian

1. Segi Teoritis
 - a. Sebagai sumber informasi dan bahan pertimbangan bagi semua pihak yang memerlukan hasil penelitian ini.
 - b. Menjadi bahan pertimbangan dan dasar bagi peneliti berikutnya yang berkaitan dengan penelitian ini.
 - c. Melatih diri penulis secara sistematis dan ilmiah serta kritis terhadap suatu masalah.
2. Segi Praktis
 - a. Hasil penelitian ini diharapkan sebagai bahan informasi dan masukan bagi pemerintah untuk mewujudkan atau memberikan pelayanan publik yang sesuai dengan harapan masyarakat.
 - b. Untuk mewujudkan kualitas pelayanan administrasi khususnya dalam pembuatan surat izin mengemudi (SIM).

Kerangka Dasar Teori

Teori dan Konsep

Paradigma Pelayanan Publik

Perkembangan suatu bidang ilmu dapat ditelusuri melalui perubahan-perubahan paradigmanya. Paradigma adalah suatu cara pandang, nilai-nilai, metode-metode, prinsip dasar, ataupun cara memecahkan suatu masalah, yang dianut oleh suatu masyarakat ilmiah pada kurun waktu tertentu (Khun, 1970 : 160 dalam Dr. H. Wirman Syafri).

Kebijakan Publik

Kebijakan Publik adalah memecahkan masalah yang berkembang di masyarakat secara benar. Meskipun demikian, kegagalan sering terjadi karena kita memecahkan masalah secara tidak benar.

Pengertian Kebijakan Publik

Definisi kebijakan publik, yaitu proses atau serangkaian keputusan atau aktivitas pemerintah yang didesain untuk mengatasi masalah publik, apakah hal itu riil ataukah masih direncanakan (Lester dalam Wibowo, 2004 : 46).

Implementasi Kebijakan Publik

“Implementasi kebijakan meliputi tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu/kelompok-kelompok yang diarahkan pada tercapainya tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan” (Van Horn dalam Rianto, 2006 : 65).

Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat dikatakan sebagai suatu aktivitas dari seseorang, sekelompok, dan atau organisasi langsung maupun tidak langsung yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan.

Pengertian Pelayanan Publik

“mendahulukan kepentingan umum, mempermudah dan mempercepat berbagai urusan masyarakat sehingga pelayanan yang diberikan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat” (Sinambela, 2006 : 150).

Manajemen Pelayanan Publik

Manajemen pelayanan umum adalah manajemen proses yang kegiatannya diarahkan secara khusus pada terselenggaranya pelayanan guna memenuhi kepentingan umum atau kepentingan perorangan, melalui cara-cara yang tepat dan memuaskan pihak yang dilayani (Moenir, 2010 : 204).

Pelayanan Prima

Pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi/perusahaan (Atep Adya Brata, 2004 : 27).

Prinsip-prinsip Pelayanan Prima

Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 (Menpan, 2003 : 3) menjelaskan prinsip-prinsip pelayanan prima sebagai berikut:

1. Kesederhanaan
2. Kejelasan
3. Kepastian Waktu
4. Akurasi
5. Keamanan
6. Tanggung Jawab
7. Kelengkapan Sarana dan Prasarana
8. Kemudahan Askes
9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan
10. Kenyamanan

Standar pelayanan prima

Standar pelayanan publik menurut Aswin (2006 : 67) sekurang-kurangnya meliputi :

1. Prosedur Pelayanan
2. Waktu Penyelesaian
3. Biaya Pelayanan
4. Produk Pelayanan
5. Sarana dan Prasarana
6. Kompetensi petugas pemberi layanan

Dimensi Pelayanan Prima

Sementara itu, kualitas pelayanan prima dapat tecermin menurut (Sinambela dkk, 2006 : 6) yaitu:

1. Transparansi
2. Akuntabilitas
3. Kondisional
4. Partisipatif
5. Kesamaan Hak
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Tujuan dan Manfaat Pelayanan

Adapun tujuan dari pelayanan prima (dalam Bahan Ajar Diklat Prajabatan Golongan III, 2010 : 24) yakni:

1. Memberdayakan masyarakat sebagai pelanggan pelayanan publik.
2. Membangun dan membutuhkan kembali kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Kebijakan Pembuatan Surat Izin Mengemudi

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

Definisi Konseptual

Pelayanan prima dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Polresta Samarinda adalah suatu penyelenggaraan atau kegiatan yang dilaksanakan oleh aparatur Kepolisian setempat untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa pelayanan administratif dengan sebaik-baiknya yang menyangkut pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) sesuai dengan aturan yang ada, sehingga memberikan kepuasan bagi masyarakat sesuai dengan standar prosedur pelayanan yang telah ditetapkan oleh Aparatur Polresta Samarinda.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan penelitian Deskriptif Kualitatif. Penelitian ini menggambarkan atau mengungkapkan suatu keadaan di lapangan sehingga dapat diketahui indikator dari variable yang di teliti yang tujuan utamanya adalah untuk menggambarkan secara sistematis tentang fakta-fakta dan sifat-sifat serta hubungan-hubungan antara fenomena yang diselidiki.

Fokus Penelitian

Fokus penelitian dalam sebuah penelitian dimaksudkan untuk membatasi studi. Dalam penelitian kualitatif penentu dalam penelitian lebih didasarkan pada tingkat kebaruan informasi yang akan diperoleh dari situasi social lapangan. Oleh karena itu maka fokus penelitian dalam skripsi ini adalah sebagai berikut :

1. Pelayanan Prima dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di POLRESTA Samarinda yaitu :
 - a. Prosedur pelayanan pembuatan SIM
 - b. Waktu penyelesaian pelayanan pembuatan SIM
 - c. Transparansi dalam pelayanan pembuatan SIM
 - d. Biaya pelayanan pembuatan SIM
 - e. Sarana dan prasarana / fasilitas untuk menunjang layanan SIM
2. Hambatan-hambatan yang dihadapi dalam implementasi pelayanan prima dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Polresta Samarinda.

Sumber Data Penelitian

Sumber data penelitian adalah subjek dimana data dapat diperoleh. Berdasarkan sumber pengambilannya, data dibedakan menjadi dua, yaitu:

1. Data Primer
2. Data Sekunder

Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik atau cara-cara sebagai berikut:

1. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Penelitian ini mempelajari dan menggali konsep-konsep atau bahan-bahan yang relevan yang ada kaitannya dengan penelitian sebagai dasar teori dan konsep untuk penyusunan penelitian skripsi.

2. Penelitian Lapangan (*Fieldwork Research*)

Pengumpulan data secara langsung ke lapangan dengan cara sebagai berikut :

- a. Observasi

Bentuk penelitian dan pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung ke lapangan.

- b. Wawancara

Dengan mengadakan wawancara terhadap responden untuk mendapatkan informasi secara langsung yang berhubungan dengan penelitian dan data yang di perlukan.

3. Pengambilan data melalui internet

Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif yaitu dengan mendeskripsikan dan menganalisis secara mendalam dari data yang telah diperoleh di objek penelitian. Alat analisis data yang digunakan adalah model interaktif seperti yang dikembangkan oleh Miles, Huberman dan Saldana, (2014 : 33) yaitu:

1. Kondensasi Data
2. Penyajian Data (*Data Display*)
3. Pengambilan Kesimpulan dan Verifikasi (*Drawing and Verifying Conclusions*)

Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Gambaran Umum Kepolisian Resor Kota Samarinda

Kepolisian Resor 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 tempat ke Jalan Slamet Riyadi Samarinda. Dengan bentuk gedung 3 (tiga) lantai pada gedung utama masing-masing 2 (dua) lantai pada wing kanan dan kiri.

Tugas dan Fungsi Kepolisian

Adapun yang menjadi tugas dan fungsi Kepolisian Resor Kota antara lain:

1. Pemberian pelayanan kepolisian kepada warga masyarakat yang membutuhkan, dalam bentuk penerimaan dan penanganan laporan/pengaduan dan permintaan bantuan/pertolongan, pelayanan pengaduan atas tindakan polri dan pelayanan surat izin/keterangan sesuai

- ketentuan hukum dan peraturan/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 rangka pencegahan gangguan dan pemeliharaan keamanan dalam negeri.
 3. Penyelidikan-penyelidikan tindakan pidana, termasuk fungsi identifikasi dan fungsi forensic lapangan, dalam rangka penegakan hukum.
 4. Kesamaptaan kepolisian, yang meliputi kegiatan patroli, 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/khusus lainnya dalam rangka pencegahan kejahatan dan pemelihara kamtibmas.
 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 patroli termasuk penanganan pertama terhadap tindak pidana dan pencarian dan penyelamatan kecelakaan di wilayah perairan dan pembinaan masyarakat pantai/perairan, dalam rangka pencegahan kejahatan dan pemeliharaan keamanan di wilayah perairan.
 7. Bimbingan masyarakat, yang meliputi penyuluhan masyarakat dan pembinaan/pengembangan bentuk-bentuk pengamanan swakarsa dalam rangka peningkatan kesadaran dan ketaatan 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 pengawasan kepolisian khusus penyidik pegawai negeri sipil.
 9. Fungsi-fungsi lain, berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan atau peraturan pelaksanaannya termasuk pelayanan kepentingan warga masyarakat untuk sementara sebelum ditangani oleh instansi dan atau pihak yang berwenang.

Kebijakan Mutu Satpas Kepolisian Samarinda

Dalam rangka meningkatkan pelayanan yang cepat, tepat, mudah, dan memuaskan, Satpas Polresta Samarinda sebagai organisasi yang bergerak dalam bidang jasa penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM) akan selalu :

1. Meningkatkan kualitas pelayanan penerbitan SIM sehingga dapat memenuhi syarat sesuai standar pelayanan public sebagaimana peraturan dan undang-undang berlaku.
2. Penerapan sistem manajemen pelayanan berkualitas yang sesuai dengan persyaratan ISO 9001:2008.
3. Adatif terhadap perubahan lingkungan, selalu melakukan perbaikan dan meningkatkan kinerja melalui sistem manajemen pelayanan berkualitas secara berkesinambungan.
4. Meningkatkan sumber daya manusia yang kompeten.
5. Disiplin waktu.
6. Tertib administrasi.
7. Humanis dan tidak diskriminatif.

Visi dan Misi Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi

Visi : Terwujudnya Pelayanan Prima demi kepuasan masyarakat

Misi :

1. Menyediakan pelayanan dalam penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM) secara cepat, tepat, akurat kepada masyarakat yang membutuhkan dengan mengutamakan ketelitian, transparansi, dan akuntabel.
2. Menyediakan informasi dalam rangka mendukung pengambilan keputusan.
3. Melakukan upaya peningkatan mutu pelayanan melalui perbaikan sarana dan prasarana, evaluasi, sistem dalam prosedur serta pengembangan pelaksana Sumber Daya Manusia (SDM).
4. Memelihara data identitas pengemudi kendaraan dalam rangka mendukung ketertiban dan keamanan data.
5. Berupaya terus menerus meningkatkan pelayanan melalui partisipasi aktif masyarakat dengan tetap menjunjung tinggi nilai-nilai profesionalisme.

Standar Operasional Prosedur

Berikut nama-nama petugas Regident (Registrasi dan Identifikasi) di Polresta Samrinda, sebagai berikut:

Loket 1 : Informasi dan Registrasi Pendapatan Negara Bukan Pajak (PNBP)

Petugas :

Bripka Andik Budiarto

Loket 2 : Pendaftaran Formulir dan Penelitian Berkas

Petugas :

Brigpol Martha Nyang

Loket 3 : Penomoran dan Register

Petugas :

a. Bripka M. Noor Taufik

b. Bripka Irawan Chandra W

c. Brigpol Hadi Martono, SH

d. Brigpol Suhaibar Khalid

Loket 4 : Berkas Mutasi, Laporan Kehilangan dan Pengarsipan Berkas

Petugas :

a. Bripka Sugeng Rianto

b. Bripka Prastyono, SH

Loket 5 : Produksi Surat Izin Mengemudi (SIM)

Petugas :

Brigpol Heri Siswanto

Loket 6 : Pengujian Teori Surat Izin Mengemudi (SIM)

Petugas :

a. Bripka Rusmanto

b. Bripka M. Erwin, SH

Loket 7 : Pengujian Praktek Surat Izin Mengemudi (SIM)

Petugas :

a. Brigpol Mujianto

b. Briptu Rut Praswono

Loket 8 : Cetak Surat Izin Mengemudi (SIM)

Petugas :

Bripka Harwanto

Pembahasan

Implementasi Pelayanan Prima dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Di Polresta Samarinda

1. Prosedur Pelayanan

Mengenai prosedur pelayanan sudah dikatakan cukup baik dan memenuhi standar pelayanan, hal ini terlihat dari prosedur pelayanan yang ada di Polresta Samarinda dapat dengan mudah dipahami oleh pemohon atau masyarakat dan sangat sederhana serta tidak berbelit-belit. Yang dimana alur pelayanan dibuat sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) bertujuan untuk memudahkan pemohon atau masyarakat dalam melakukan pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM).

2. Waktu Penyelesaian

Dari segi waktu penyelesaian pelayanan sejauh ini tidak menemukan kendala. Namun dalam pelaksanaannya, masih terdapat beberapa hambatan yang menyebabkan ketepatan pelayanan yang ada tidak dapat berjalan dengan maksimal sesuai dengan standar yang ada.

3. Transparansi Pelayanan

Transparansi dalam pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi di Polresta Samarinda sudah cukup terbuka atau transparan. Segala sesuatu yang berkaitan dengan pelayanan diinformasikan secara terbuka atau transparan kepada masyarakat, memberikan petunjuk atau arahan tentang proses penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM) yang diperlukan.

4. Biaya Pelayanan

Dilihat dari sisi biaya pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) sudah berjalan sesuai dengan peraturan yang ada sehingga warga merasa pelayanan dan informasi biaya yang diberikan oleh petugas sudah terbuka dan memuaskan.

5. Sarana dan prasarana/fasilitas untuk menunjang layanan SIM

Mengenai sarana dan prasarana/fasilitas sudah cukup baik. Tetapi ada juga beberapa para pemohon SIM yang mengatakan masih kurang dalam fasilitas seperti ruang tunggu yang kadang tidak mampu menanggung para pemohon dan ruang foto SIM yang kapasitasnya kurang banyak.

Hambatan-hambatan yang Dihadapi dalam Implementasi Pelayanan Prima dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Polresta Samarinda

1. Sarana dan prasarana / fasilitas menunjang layanan SIM

Dilihat dari segi sarana dan prasarana / fasilitas yang ada pada ruang kepengurusan SIM di Polresta Samarinda sudah cukup lengkap namun dari segi kapasitas masih sangat terbatas misalnya ruang kepengurusan SIM yang masih terbilang kurang besar bila dibanding dengan jumlah pemohon SIM yang datang setiap harinya. Kapasitas ruang foto SIM yang hanya memiliki empat unit kamera perekam membuat para pemohon SIM terpaksa mengantri foto SIM hingga berjam-jam. Hal tersebut menghambat para staf Satlantas memberikan pelayanan yang memuaskan kepada para pemohon SIM.

2. Sumber Daya Manusia

Dalam penelitian kali ini ditemukan beberapa kekurangan pada sumber daya manusia atau personil pada ruang kepengurusan SIM Polresta Samarinda yang membuat kurang maksimal dan lambat dalam pelayanan dengan banyaknya pemohon SIM dari seluruh Samarinda.

Penutup

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasannya, maka dapat diambil suatu kesimpulan sebagai berikut:

1. Implementasi pelayanan prima dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Polresta Samarinda, yaitu :
 - a. Prosedur pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) sudah termasuk sangat sederhana, tidak berbelit-belit dan mudah dipahami oleh pemohon atau masyarakat.
 - b. Waktu penyelesaian pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) sudah berjalan dengan baik tapi masih terdapat hambatan-hambatan yang diakibatkan oleh gangguan sistem jaringan online dari pusat.
 - c. Transparansi pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) sudah baik. Segala sesuatu yang berkaitan dengan pelayanan di informasikan secara terbuka atau transparan kepada pemohon atau masyarakat.
 - d. Biaya pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) sudah sesuai dengan PNBP (Pendapatan Negara Bukan Pajak) yang ada.
 - e. Sarana dan prasarana / fasilitas penunjang pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) yang tersedia sudah cukup baik tapi masih terbatas belum semuanya memadai seperti tempat duduk di ruang tunggu dan kapasitas ruang foto SIM yang tidak sebanding dengan jumlah pemohon atau masyarakat.

2. Tidak dapat dipungkiri pasti terdapat hambatan-hambatan dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM). Hambatan tersebut yakni sistem jaringan online yang mengalami gangguan dari pusat yang mengakibatkan terhambatnya pelayanan.

Saran

Melihat beberapa kendala yang dihadapi Aparatur Kepolisian Polresta Samarinda dalam implementasi pelayanan prima dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM), maka penulis akan mencoba untuk memberikan saran-saran sebagai berikut :

1. Perlu adanya renovasi dan menambah sarana dan prasarana / fasilitas untuk memperlancar pelayanan, seperti ruang tunggu, penambahan kapasitas ruang foto SIM. Saat pemohon atau masyarakat membludak akan tetap kebagian ruang tunggu dan dengan ditambahnya kapasitas ruang foto akan semakin mempercepat proses pelayanan pembuatan SIM.
2. Penambahan pada petugas / personil terutama dibidang pencetakan SIM, karena masih terbatas atau kurang. Mengingat banyaknya permintaan / pemohon SIM yang meningkat. Dengan adanya penambahan petugas / personil maka proses pembuatan SIM menjadi tepat waktu dan masyarakat pun menjadi puas terhadap layanan yang diberikan.

Daftar Pustaka

- Abidin, Said Zainal. 2004. *Indikator dan Alat Ukur Prinsip Akuntabilitas, Transparansi dan Partisipasi*. Jakarta. Raja Grafindo Persada
- Agustino, Leo. 2006. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*, Bandung. Alfabeta
- Aswin. 2000. *Meningkatkan Kopetensi Aparatur Pemerintah Daerah Dalam Kebijakan dan Pelayanan Publik*, Editor Didik Marzuki, Pengantar, Taufik Effendi, MBA
- Brata, Atep. 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Elex Media. Komputindo
- Hakserver. 2000, *Pelayanan Publik* . Jakarta. Bumi Aksara
- Kasmir. 2006. *Manajemen Perbankan*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada
- Keban, 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori dan Isu*. Jakarta: Giva Media
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Pembaruan
- Lembaga Administasi Negara. 2003. *Penyusunan Standar Pelayanan*. Jakarta. STIA-LAN Press
- Lewis, Carol W., and Stuart C. Gilman. 2005. *The Ethics Challenge in Public Service: A Problem-Solving Guide*. Market Street, San Fransisco: Jossey-Bass.
- Manullang. 1985. *Dasar-dasar Manajemen*. Jakarta: Ghalia Indonesi
- Miles, Matthew B. And A. Michael Huberman And Jhonny Saldana. 2014 *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: UI-Press

- Moenir, A. S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung. PT. Remaja Rosdakarya
- Naihasy, Hadari. 2006. *Kebijakan Publik*, Yogyakarta. Media Pustaka
- Nasucha, Chaizi. 2004. *Reformasi Administrasi Publik: Teori dan Praktik*. Jakarta. Penerbit PT Gramedia Widiasarana
- Nawawi, Ismail. 2009. *Public Policy*. Surabaya : Penerbit PMN
- Nurhasyim. 2004. *Pengembangan Model Pelayanan Haji Departemen Agama Berdasarkan Prinsip Reinventing Government Yang Berorientasi Pada Pelanggan di Kabupaten Gresik*. Tesis. Surabaya: Program Pasca Sarjana Universitas Airlangga
- Oentarto, 2004. *Pelayanan Publik Pemerintahan Daerah*, Indonesia Quality Research Agency (IQRA). Banten. Kreasi Wacana. Tangerang
- Osborne, David dan Gaebler, Ted. 1992. *Mewirauahakan Birokrasi : Mentransformasikan Semangat Mewirauahakan ke Dalam Sektor Publik*. Jakarta: PT. Pustaka Binaman Pressindo.
- Owen E. Hughes.1994. *Publik Manajement and Administration; and introduction INC*; New York. By Scholary and Reference division, ST. Martin's Press
- Pasalong. 2007. *Kualitas Pelayanan*. Jakarta. Bumi Aksara
- _____, 2013. *Teori Administrasi Publik*. Bandung. Alfabeta
- Putra, Fadilah. 2003. *Paradigma Krisis Dalam Study Kebijakan Publik*, Surabaya. Pustaka Pelajar
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan*,. Jakarta : Pustaka Pelajar
- _____, 2006. *Manajemen Pelayanan, Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta
- Robert, 1996, *Pelayanan publik*, PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sianipar, J.P.G, 2001. *Definisi Manajemen Pelayanan*. Jakarta. Bumi Aksara
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik. Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 1995. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta. LP3ES.
- Soetopo. 1999. *Pelayanan Prima*. Jakarta. Bumi Aksara
- Sutopo dan Suryanto, Adi. 2003. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Syafri, Wirman. 2012. *Studi tentang Administrasi Publik*. Jakarta: Erlangga
- Thoha, Miftah. 2010. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta: Kencana
- Walizer, Paul L. Wienier, 1990. *Metode dan Analisis Penelitian*. Bandung: Erlangga
- Waluyo. 2007. *Manajemen Publik*. Bandung: Mandar Maju

- Warsito, Teguh Yuwono, M.Pol.2003. *Otonomi Daerah (Capacity Building dan Penguatan Demokrasi Lokal)*. Semarang: Puskodak UNDIP
- Wibowo, Eddi. 2004. *Kebijakan Publik Pro Civil Society*, YPAPI, Yogyakarta
- Widodo, Joko, 2001, *Etika birokrasi Dalam pelayanan publik*, CV. Citra Malang
- _____, 2001. *Good Governance Telaah dari Dimensi Akuntabilitas & Kontrol Birokrasi pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Jakarta: Insan Cendekia
- _____, 2009. *Analisis Kebijakan Publik (Konsep dan Aplikasi Analisis Proses Kebijakan Publik)*. Malang: Bayumedia Publishing
- Wiersma, William. 1987, dalam Sugiono, 2007, *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung. Alfabeta,
- Winarsih, Septi Atik & Ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar
- Winarno, Budi. 2007. *Kebijakan Publik : Teori dan Proses*, Yogyakarta. Medpress

Dokumen-Dokumen :

Undang-Undang Nomor 22 tahun 2009 Tentang Lalu Lintas
Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor
63/Kep/MENPAN/7/2003 *Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.

Sumber Internet :

<http://pendidikanrakyatku.blogspot.com/p/pelayanan-prima.html>
<http://zhalabe.blogspot.com/2012/01/perilaku-asertif.html>
puspitatata5.blogspot.com
christantynnov.blogspot.com
www.ideberbagi.com
www.academia.edu
<http://ammarawirusaha.blogspot.com/2010/02/hakikat-dan-pengertian-pelayanan-prima.html>
<https://hykurniawan.wordpress.com/2012/02/16/implementasi-kebijakan-publik-aspek-komponen-aktifitas-dan-tahapan/>