

# **STUDI TENTANG PELAYANAN ADMINISTRASI PEMBUATAN SURAT IZIN MENGEMUDI (SIM) DI KANTOR POLRES KOTA BONTANG**

**Asna Karlina<sup>1</sup>**

## **ABSTRAK**

*Studi Tentang Pelayanan Administrasi Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Kantor Polres Kota dibawah bimbingan yang saya hormati Ibu Prof. Hj. Aji Ratna Kusuma, M. Si selaku pembimbing I dan Bapak Dr. Bambang Irawan, M.Si selaku pembimbing II.*

*Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan dan menganalisis bagaimana pelayanan administrasi pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Kantor Polres Kota Bontang dan untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor apa sajakah yang meliputi penghambatan pelayanan administrasi dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Kantor Polres Kota Bontang. Fokus penelitian ini adalah prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan pelayanan, dan kepastian biaya. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif dan sumber data yang digunakan yaitu teknik purposive sampling. Teknik pengumpulan data menggunakan cara yaitu kepustakaan, observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu model interaktif yang terdiri dari pengumpulan data, kondensasi atau penyederhanaan data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.*

*Berdasarkan hasil penelitian ini diketahui bahwa Pelayanan Administrasi dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Kantor Polres Kota Bontang dalam prosedur pelayanan sudah terlaksana dengan baik, hal ini terlihat dari prosedur yang sederhana dan mudah dipahami masyarakat. Persyaratan pelayanan sudah berjalan dengan baik, kecepatan pelayanan, terkadang tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan karena kendala teknis dan non teknis. Keadilan pelayanan, masih terdapat perbedaan pelayanan pemohon satu dengan yang lainnya. Factor yang menjadi penghambat Pelayanan Administrasi dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi di Kantor Polres Kota Bontang adalah kurangnya sarana / fasilitas dan kurangnya jumlah personil dalam regident SIM.*

***Kata Kunci : Pelayanan, Administrasi, Surat Izin Mengemudi***

## **PENDAHULUAN**

### ***Latar Belakang Masalah***

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program S1 Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Mulawarman Email: flingkcute@yahoo.com

Dalam pembukaan undang-undang dasar Republik Indonesia 1945 mengamanatkan bahwa Negara berkewajiban melayani setiap warga Negara untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima.

Berbicara masalah pelayanan walaupun hal tersebut merupakan masalah yang bersifat klasik, tetapi hingga kini nampaknya cukup menarik untuk di kaji lebih mendalam karena harapan yang diinginkan tentang pelayanan yang berkualitas justru belum dapat di aktualisasikan, bahkan isu berkembang tentang pelayanan, khususnya yang dilakukan organisasi publik kurang memuaskan.

Di Indonesia, upaya memperbaiki pelayanan sebenarnya juga telah sejak lama dilaksanakan oleh pemerintah, antara lain melalui inpres No. 5 Tahun 1984 tentang Pedoman Penyederhanaan dan Pengendalian Perizinan di Bidang Usaha. Upaya ini dilanjutkan dengan Surat Keputusan MENPAN No. 81 tahun 1993 tentang pedoman tatalaksana pelayanan umum. Untuk lebih mendorong komitmen aparatur pemerintah terhadap peningkatan mutu pelayanan, maka telah diterbitkan pula Inpres No. 1 Tahun 1995 tentang perbaikan dan peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada masyarakat. Pada perkembangan terakhir telah diterbitkan pula Keputusan MENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Berdasarkan observasi sementara peneliti, Implementasi pelayanan administrasi dalam pembuatan SIM bukannya tanpa hambatan. Hambatan-hambatan yang sering muncul ke permukaan yaitu antara lain sering terjadinya transaksi diluar administrasi dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) untuk memudahkan dalam memperoleh SIM secara instan, masih adanya terjadi kesalahan ketika pembuatan SIM seperti pengetikan nama, selain itu adanya penggunaan perantara yang memudahkan masyarakat untuk mendapatkan SIM, yang mengakibatkan munculnya biaya di luar administrasi, sehingga masyarakat mendapatkan SIM tanpa harus melalui beberapa prosedur pembuatan SIM seperti ujian teori maupun ujian praktek. Tindakan yang demikian akan memberikan dampak meluasnya praktek-praktek yang melanggar etika birokrasi.

Dari pemikiran diatas cukup menarik untuk mengkaji lebih mendalam, karena pelayanan pembuatan SIM walaupun termasuk masalah klasik, namun masalah tersebut masih aktual unuk dikaji kembali, karena hingga kini pelayanan pembuatn SIM di Kantor Polres Bontang belum sepenuhnya sesuai harapan para pemohon. *Problem statement* yang terjadi dalam kaitannya dalam pelayanan pembuatan SIM tidak hanya menyangkut prosedur pelayanan, akan tetapi komitmen aparat dalam melakukan pelayanan pembuatan SIM kurang mencerminkan keadilan dan transparansi.

### ***Rumusan Masalah***

Dalam penelitian ini dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pelayanan administrasi pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Kantor Polres Kota Bontang?
2. Apa Faktor-faktor yang menjadi penghambat pelayanan administrasi dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Kantor Polres Kota Bontang?

### ***Tujuan Penelitian***

Adapun yang menjadi tujuan penelitian penulis dalam penulisan skripsi ini adalah :

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis bagaimana pelayanan administrasi pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Kantor Polres Kota Bontang.
2. Untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor apa sajakah yang meliputi penghambatan pelayanan administrasi dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Kantor Polres Kota Bontang

### ***Manfaat Penelitian***

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, diharapkan hasil penelitian ini dapat manfaat sebagai berikut:

1. Segi Teoritis diharapkan bahwa penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan Ilmu Administrasi Negara khususnya kajian tentang pelayanan publik bidang administratif.
2. Segi Praktis diharapkan bahwa hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran baik pemecahan masalah praktis yang berkaitan dengan pelayanan administrasi pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Kantor Polres Kota Bontang.

## **KERANGKA DASAR TEORI**

### ***Administrasi Negara***

Administrasi Negara ialah keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh seluruh aparatur pemerintahan dari suatu Negara dalam usaha mencapai tujuan Negara menurut Siagian (dalam Ibrahim, 2008:15).

Rumusan Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia (LANRI) seluruh penyelenggara kekuasaan pemerintah (Negara Indonesia) dengan memanfaatkan dan mendayagunakan segala kemampuan aparatur Negara serta segenap dana dan daya demi terciptanya tujuan nasional dan terlaksananya tugas pemerintah (pemerintah RI) seperti yang ditetapkan dalam Undang-Undang Dasar 1945 (UUD 1945).

### ***Reformasi Birokrasi***

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, Reformasi adalah perubahan secara drastis untuk perbaikan (bidang sosial, politik atau agama) di suatu masyarakat atau Negara. Sedangkan Birokrasi menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia adalah sistem pemerintahan yang dijalankan oleh pegawai pemerintah karena telah berpegang pada hierarki dan jenjang jabatan.

Pemerintah Indonesia telah menjalankan program reformasi birokrasi nasional sejak tahun 2010. Hingga saat ini pelaksanaan reformasi birokrasi nasional telah memasuki tahap kedua yang ditandai dengan disusunnya Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019 melalui PERMENPAN No. 11 Tahun 2015. Dalam Road Map tersebut ditetapkan 3 (tiga) sasaran dan 8 (delapan) area perubahan reformasi birokrasi 2015-2019. Ketiga sasaran Reformasi Birokrasi adalah :

1. Birokrasi yang bersih dan akuntabel,
2. Birokrasi yang efektif dan efisien, serta
3. Birokrasi yang memiliki pelayanan publik berkualitas

Adapun 8 area perubahan reformasi birokrasi 2015-2019:

- |                    |                                 |
|--------------------|---------------------------------|
| 1. Mental Aparatur | 5. Tatalaksana                  |
| 2. Pengawasan      | 6. SDM Aparatur                 |
| 3. Akuntabilitas   | 7. Peraturan Perundang-Undangan |
| 4. Kelembagaan     | 8. Pelayanan Publik             |

### **Manajemen**

Menurut Hersey (dalam Makmur 2013:6) manajemen adalah sebagai suatu usaha yang dilakukan dengan dan bersama individu atau kelompok untuk mencapai tujuan organisasi. Sedangkan menurut Stoner (dalam Makmur, 2013:6) manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian upaya anggota organisasi dan proses penggunaan semua lain-lain sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Adapun fungsi manajemen oleh Nickles, McHugh and McHugh (dalam Trisnawati dan Saefullah, 2010:8) terdiri dari empat fungsi, yaitu:

1. Perencanaan atau *Planning*,
2. Pegorganisasian atau *Organizing*,
3. Pengimplementasian atau *Directing*,
4. Pengendalian dan pengawasan atau *Controlling*,

### **Manajemen Pelayanan Publik**

Davidow (dalam Waluyo, 2007:127) menyebutkan bahwa pelayanan adalah hal-hal yang jika diterapkan terhadap sesuatu produk akan meningkat daya atau nilai terhadap pelanggan. Definisi Publik oleh Syafi'ie dkk (dalam Pasolong, 2014:6) yaitu sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan,

harapan, sikap dan tindakanyang benar dan baik berdasarkan nilai nilai norma yang mereka miliki.

Wasistiono (dalam Hardianyah, 2011:11) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada msyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

### ***Pelayanan Administrasi***

Menurut Kotler ( dalam Sinambela 2006:4) “pelayanan adalah yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. administrasi adalah usaha atau kegiatan yang dilakukan oleh 2 orang atau lebih yang bekerja sama untk mencapai tujuan yang telah ditetapkan bersama.

Pelayanan Administrasi menurut Pasolong (2010:129) adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, keterangan dan lain-lain.

### ***Surat Izin Mengemudi (SIM)***

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

Surat Izin Mengemudi untuk kendaraan bermotor perseorangan sebagaimana dimaksud dalam pada UU No 22 Tahun 2009 pasal 77 ayat (2) huruf digolongkan menjadi:

- a. Surat Izin Mengemudi A berlaku untuk mengemudikan mobil penumpang dan barang perseorangan dengan jumlah berat yang diperbolehkan tidak lebih dari 3.500 (tiga ribu lima ratus) kilogram,
- b. Surat Izin Mengemudi B I berlaku untuk mengemudikan mobil penumpang dan barang perseorangan dengan jumlah berat yang diperbolehkan lebih dari 3.500 (tiga ribu lima ratus) kilogram,
- c. Surat Izin Mengemudi B II berlaku untuk mengemudikan kendaraan alat berat, kendaraan penarik, atau kendaraan bermotor dengan menarik kereta tempelan atau gandengan perseorangan dengan berat yang diperbolehkan untuk kereta tempelan atau gandengan lebih dari 1.000 (seribu) koligram,

- d. Surat Izin Mengemudi C berlaku untuk mengemudikan Sepeda Motor
- e. Surat Izin Mengemudi D berlaku untuk mengemudikan kendaraan khusus bagi penyandang cacat.

### ***Standar Operasional Prosedur Pengurusan SIM***

Menurut Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia No 9 Tahun 2012 tentang Surat Izin Mengemudi, Adapun standar pelayanan SIM oleh Satpas sebagai berikut:

1. Bersifat baku dan dapat dipahami secara mudah oleh petugas pelayanan penerbitan SIM, berupa ketentuan, persyaratan, pengujian, penerbitan, dan prinsip pelayanan publik pengajuan SIM
2. Mudah dipahami oleh peserta uji
3. Ada kejelasan tentang waktu pelayanan yang ditetapkan sejak saat pengajuan untuk mengikuti ujian sampai dengan penerbitan SIM
4. Terperinci besaran biaya administrasi SIM yang ditetapkan dan diinformasikan dengan jelas kepada peserta uji
5. Ada transparansi pada setiap tahap prosedur penerbitan SIM mulai dari pendaftaran, pengujian, sampai dengan penerbitan SIM
6. Tersedia sarana dan prasarana pelayanan penerbitan SIM yang memadai
7. Tersedia fasilitas tempat pelayanan yang memadai berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang mendukung pelayanan yang prima
8. Tersedia layanan informasi, pendaftaran dan pengaduan masyarakat dengan memanfaatkan teknologi multimedia

Persyaratan Administrasi Permohonan SIM Satpas Bontang

- a. KTP Asli Keluaran Bontang
- b. Pas foto 3X4 Warna (3 Lembar)
- c. Akte kelahiran / Ijazah (Khusus yang usia 17 Tahun)
- d. Surat Kesehatan dari dokter yang telah mendapat rekomendasi dari kedokteran kepolisian.
- e. Psikologi dan Klinik Pengemudi (Khusus SIM A Umum, BI, BII Umum)
- f. SIM Asli yang masih berlaku (Khusus SIM perpanjangan)

### ***Definisi Konsepsional***

Definisi konsepsional merupakan pembahasan pengertian suatu konsep dengan menggunakan konsep lain. Konsep atau pengertian merupakan unsur pokok didalam suatu penelitian, kalau masalah atau kerangka teorinya sudah jelas biasanya sudah diketahui pula fakta mengenai yang menjadi pokok perhatian dan suatu konsep yang sebenarnya adalah definisi secara singkat dari kelompok fakta

atau gejala itu. Pelayanan administrasi Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Kantor Polres Kota Bontang adalah salah satu kegiatan kepolisian di bidang pelayanan kepada masyarakat berupa pelayanan administrative yang menyangkut pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM), yang mengutamakan pada prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kepastian biaya pelayanan, dan keamanan pelayanan kepada masyarakat sehingga menimbulkan kepuasan bagi masyarakat sesuai dengan standar prosedur pelayanan yang telah ditetapkan oleh Aparatur Kepolisian di Polres Kota Bontang.

## **METODE PENELITIAN**

### ***Jenis Penelitian***

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif yaitu suatu metode penelitian yang dilakukan dengan tujuan utama untuk membuat gambaran tentang deskripsi suatu keberadaan suatu keadaan secara obyektif.

### ***Fokus Penelitian***

1. Pelayanan Administrasi pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM)
  - a. Prosedur pelayanan
  - b. Persyaratan pelayanan
  - c. Kecepatan pelayanan
  - d. Keadilan pelayanan
  - e. Kepastian biaya
2. Faktor penghambat pelayanan administrasi pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM).

### ***Sumber Data***

Menurut Sugiyono (2013:53-54) *purposive sampling* adalah teknik menentukan subyek/objek sesuai tujuan, teknik sampling ini digunakan dengan pertimbangan pribadi sesuai dengan topik penelitian, peneliti memilih subyek/obyek sebagai unit yang didasarkan kebutuhannya dan menganggap bahwa unit analisis tersebut representatif. Dalam penelitian ini yang menjadi *key informan* adalah Kasatlantas serta yang menjadi informan adalah petugas pembuatan SIM dan masyarakat yang kebetulan sedang mengurus SIM.

### ***Teknik Pengumpulan Data***

Berikut teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah :

1. Studi Kepustakaan (*Library Research*)
2. Penelitian Lapangan (*Field Work Research*)
  - a. Observasi
  - b. Wawancara

c. Dokumentasi

***Teknik Analisis Data***

Aktivitas dalam analisis data yaitu Menurut Miles,Huberman dan Saldana (2014:33)sebagai berikut :

1. Pengumpulan Data (*Data Collection*)
2. Kondensasi Data (*Data Condensation*)
3. Penyajian Data (*Data Display*)
4. Penarikan Kesimpulan (*Conclusions Drawing*)

**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

***Gambaran Umum Kepolisian Resor Kota Bontang***

***Keadaan Aparat Polres Kota Bontang***

Untuk melaksanakan tugas dan fungsi tersebut harus ditunjang berbagai faktor pendukung, Baik faktor pendukung, faktor sumber daya manusia (personel) yang memadai, dana yang cukup maupun sarana dan prasarana yang memadai. Adapun jumlah personel di Polres Bontang berjumlah 453 personil. Dengan pertumbuhan penduduk yang terus meningkat dan tuntutan masyarakat yang cenderung bertambah, maka perlu adanya keseimbangan antara jumlah personil/aparat dengan sarana pendukung. Penambahan personil tersebut merupakan manifestasi untuk mengantisipasi persoalan yang semakin kompleks.

***Stuktur Organisasi Sat Lantas Polres Bontang***

Adapun stuktur organisasi Sat Lantas Polres Bontang, meliputi:

- |                   |                    |
|-------------------|--------------------|
| 1. Kasat Lantas   | 5. Kanit Laka      |
| 2. Kaur Bin Ops   | 6. Kanit Turjawali |
| 3. Kaur Min Tu    | 7. Kanit Dikyasa   |
| 4. Kanit Regident |                    |

***Hasil Penelitian dan Pembahasan***

Berikut ini penulis sajikan data-data mengenai pelayanan administrasi dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) oleh aparatur kepolisian kota Bontang, yang penulis peroleh dilapangan baik melalui observasi wawancara maupun dokumentasi guna pemenuhan data, mengenai pelaksanaan pelayanan administrasi dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) kepada masyarakat.

***Studi tentang Pelayanan Administrasi dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM)***

***Prosedur Pelayanan***

Prosedur pelayanan merupakan suatu hal yang harus diketahui dan dipahami oleh masyarakat agar pelaksanaan pelayanan dapat dilakukan dengan baik dan lancar. Mengacu apa yang diungkapkan dari hasil wawancara di atas

diketahui bahwa prosedur pelayanan dalam pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) sudah diberikan sesuai dengan ketentuan yang ada.

### ***Kecepatan Pelayanan***

Kecepatan pelayanan dalam pembuatan SIM dalam penyelenggaraan masih kurang dikarenakan tidak dapat dipungkiri pelayanan masih sering mengalami kendala teknis dan non teknis, seperti terkadang jaringan online yang lambat atau gangguan server dari pusat jika itu terjadi petugas menginformasikan kepada pemohon untuk kembali di lain hari untuk mengurus SIM, selain itu kurangnya fasilitas sehingga dapat menghambat pelaksanaan pembuatan SIM dan penyelesaian pelayanan tidak diberikan tepat waktu yang telah ditetapkan sesuai standar.

Hal ini sesuai dengan yang dinyatakan oleh Moenir (2002:41), bahwa salah satu wujud pelayanan yang di dambakan oleh masyarakat adalah pelayanann yang jujur dan terus terang, artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dielakan hendaknya diberitahukan, sehingga masyarakat tidak menunggu-nunggu yang tidak menentu.

Sehingga dilihat dari keseluruhan pemaparan diatas dapat dikatakan bahwa pelayanan administrasi dalam pembuatan Surat Izin Mnengemudi (SIM) oleh Aparatur Kepolisian Regident SIM Polres Bontang ditinjau dari keteapatan waktu pelayanan masih perlu peningkatan terutama dalam fasilitas seperti komputer uji teori dan Jalur Praktek yang harus disediakan sehingga pelayanan dapat di sesuaikan dengan waktu yang telah ditetapkan.

Sesuai dengan hasil wawancara dapat dilihat bahwa persyaratan sudah sesuai dengan pelayananya, dan keterbukaan informasi sudah berjalan dengan baik sesuai yang dikatakan deddy (2016:204), menyatakan bahwa, daftar persyaratan yang diperlukan dalam setiap tahapan dari masing-masing jenis pelayanan.

Mengacu apa yang diungkapkan dari hasil wawancara diatas diketahui bahwa prosedur dan persyaratan dalam pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) sudah diberikan sesuai dengan ketentuan yang ada.

### ***Keadilan Pelayanan***

Dalam hasil wawancara dan pengamatan penulis masih terdapat adanya penggunaan cara jalan pintas dalam pembuatan SIM yang berhubungan dengan keadilan yaitu saat seorang pemohon SIM yang tidak mau disebutkan namanya mengikuti seluruh prosedur dan persyaratan dalam pembuatan SIM, beliau tidak lulus Uji praktek dan menggunakan kenalan seorang oknum aparat untuk

mempermudah dengan memberikan sejumlah imbalan uang kepada oknum tersebut.

Ini sama dengan yang diungkapkan oleh Dwiyanto, dkk (2015:40), standar proses juga harus mengatur tentang kesamaan perlakuan warga dalam penyelenggaraan pelayanan public, banyak survey yang menunjukkan bahwa keterlibatan unsur-unsur subjektivitas dalam penyelenggaraan layanan public selama ini sangat tinggi, terutama di luar jawa, pertimbangan subjektivitas dalam penyelenggaraan layanan public, seperti pertemanan, afiliasi politik, kesamaan etnis, dan kesamaan agama sangat menonjol di luar jawa.

Sehingga dilihat dari keseluruhan pemaparan diatas dapat dikatakan bahwa pelayanan administrasi dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) oleh Aparatur Kepolisian resident SIM di Polres Bontang, ditinjau dari keadilan pelayanan masih harus ditingkatkan terlebih lagi dalam segi komitmen aparatur agar tidak terjadi pungli dalam proses pembuatan SIM.

### ***Kepastian Biaya Pelayanan***

Dalam kepastian biaya menurut UU PP No 50 Tahun 2010, yang sekarang diperbaharui dengan PP No 60 Tahun 2016 tentang jenis tariff atas jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP)

Dari hasil wawancara dengan AKP Irawan dan Bapak I dapat disimpulkan bahwa untuk kepastian biaya sudah sesuai dengan PNPB yang terbaru dan sudah berjalan dengan baik karena pemohon sendiri yang membayar sesuai dengan SIM yang diajukan.

### ***Kendala-kendala yang Dihadapi Aparat Kepolisian Dalam Pelayanan Administrasi Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Polres Kota Bontang***

#### **1. Peralatan/Sarana dan Prasarana**

Mengacu pada hasil wawancara tersebut di atas, kendala Terkadang lambatnya sistem jaringan online yang menghubungkan ke pusat untuk mengirim data-data pemohon menghambat proses pelayanan serta kurangnya tempat untuk ujian praktek untuk kendaraan bermobil sehingga pihak kepolisian hasil mengantisipasi dengan membagi jadwal antara uji praktek kendaraan bermotor dan kendaraan mobil.

#### **2. Sumber Daya Manusia**

Dari pernyataan di atas diketahui bahwa salah satu kendala yang dihadapi dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi adalah Kurangnya Sumber Daya Manusia itu sendiri yang ditugaskan di Banit SIM. Jumlah personil dalam Banit SIM sangat mempengaruhi kinerja dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.

## **PENUTUP**

### ***Kesimpulan***

1. Pelayanan administrasi dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) yang diberikan oleh Aparatur Kepolisian Resor (Polres) Bontang sudah berjalan dengan baik, hal ini dilihat dari :
  - a. Prosedur pelayanan yang sederhana dan mudah dipahami oleh masyarakat.
  - b. Persyaratan pelayanan, sudah berjalan dengan baik dapat dilihat dari petugas yang sudah menginformasikan persyaratan pembuatan SIM secara jelas kepada masyarakat melalui baliho yang terpasang di area pembuatan SIM.
  - c. Kecepatan pelayanan, Telah sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh Aparat Kepolisian walaupun masih terjadi keterlambatan penyelesaian pembuatan SIM karna kendala teknis dan non teknis.
  - d. Kepastian biaya sudah sesuai dengan PNBPN yang terbaru dan sudah berjalan dengan baik karna pemohon sendiri yang membayar sesuai dengan golongan SIM yang diajukan.
2. Pelayanan administrasi dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Kantor Polres Kota Bontang, masih terdapat hambatan atau kendala yaitu:
  - a. Keadilan pelayanan, Masih terdapat perbedaan pelayanan antara pemohon satu dengan pemohon lainnya, jika mereka tidak lulus ujian praktek maka mereka menghubungi oknum tertentu, disini terlihat bahwa beberapa masyarakat masih menggunakan jalan pintas seperti penggunaan pungli untuk mempermudah dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi.
  - b. Adapun kendala-kendala dalam pelayanan administrasi pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) tersebut yakni peralatan yang kurang memadai seperti komputer uji teori, tempat ujian praktek.

### ***Saran***

- a. Dalam pembuatan SIM dilihat dari keadilan pelayanan, sebaiknya masyarakat lebih berani dalam melaporkan setiap tindakan menyimpang seperti pungli agar dapat mengurangi pungli itu sendiri dan untuk pihak kepolisian dari adanya pungli selain diberlakukannya sanksi berupa denda sebaiknya disarankan bagi oknum yang terlibat dalam pungli diberikan sanksi berupa skors & jika masih diketahui terlibat maka oknum tersebut diberikan sanksi yang lebih berat berupa pemberhentian kerja. Untuk mengurangi

tindak kecurangan dalam pembuatan SIM diperlukan transparansi, seperti penggunaan CCTV yang dipasang di area Uji Teori dan Teori Praktek.

- b. Disarankan untuk dapat menambah anggota regident SIM atau membuat piket bagi anggota diluar Regident SIM untuk membantu dalam proses pembuatan SIM agar dapat memperlancar dalam pembuatan SIM
- c. Disarankan menambah sarana / fasilitas seperti komputer uji teori dan tempat uji praktek dengan cara mengajukan permohonan ke pimpinan Polres untuk perencanaan pembangunan setahun kedepan, untuk sementara dapat dilakukan uji praktek di luar dari kawasan Polres Bontang seperti Lapangan umum terbuka untuk mengantisipasi penumpukan pemohon SIM,

## DAFTAR PUSTAKA

### *Buku*

- Ananta, Lina dan Lena Ellitan. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia, edisi Keempat*, . Yogyakarta. BPPE
- Hardiasyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik : Komsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta. Gava Media
- Ibrahim, Amin. 2008. *Pokok-pokok Administrasi Publik & Implementasinya*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Makmur. 2013. *Teori manajemen strategik (dalam pemerintahan dan pembangunan)*. PT. Refika Aditama. Jakarta
- Miles, Mathew B., Michael Huberman, dan Johny Saldana. 2014. *Qualitative Data Analisis-Third Edition*. London. Sage Publication Ltd.
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Jakarta. Rinneka Cipta
- Pasolong, Harbani. 2012. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung. Alfabeta
- Pasolong, Habani, 2014. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabet
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabet
- Santoso, Pandji. 2008. *Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung : PT. Refika Aditama
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan implementasi*, Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono. 2015. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung. CV Alfabeta
- Thoha, Miftah. 2010. *Ilmu Administarsi Publik Kontemporer*. Jakarta. Kencana Prenada Media Group.
- Thoha Miftah, 2003. *Dimensi-dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara*. Jakarta: PT RajaGrafindo Pesada.
- Thoha, Miftah. 2008. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta. Kencana Prenade Media

---

Trisnawati, Ernie dan Kurniawan Saefullah.2010. *Pengantar Manajemen*.  
Jakarta: Kencana Prenada Media Group

Waluyo. 2007. *Manajemen Publik (Konsep, Aplikasi, dan Implementasinya  
Dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah)*. Sumedang :Mandar Maju

Wayong, 2001. *Efektivitas Pelayanan Publik*. Bumi Aksara : Jakarta.

**Dokumen:**

Instruksi Presiden No. 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu  
Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada masyarakat.

Instruksi Presiden No. 5 Tahun 1984 tentang Pedoman Pedoman Penyederhanaan  
dan Pengendalian Perizinan Usaha.

Keputusan Menpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman umum  
Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Surat Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81 Tahun  
1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum

Undang-undang Negara Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang  
Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi  
Republik Indonesia.

Permenpan No 11 Tahun 2015 Tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015-  
2019

Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia No 9 Tahun 2012  
Tentang Surat Izin Mengemudi

**Skripsi:**

Saputra, Raden P.S.2013. Studi Tentang Pelayanan Administrasi Pembuatan Surat  
Tanda Nomor Kendaraan (STNK) di Samsat Induk Samarinda.  
Samarinda: Program Studi Administrasi Negara Universitas Mulawarman.

Ranggasau, Roby. 2012. Studi Tentang Pelayanan Prima Dalam Pembuatan Surat  
Izin Mengemudi (SIM) di Kepolisian Resor Kota Samarinda

Internet :

<http://kbbi.web.id/informan> (diakses pada Rabu, 5 Oktober 2016 pukul 14.05)

<http://pemerintah.net/area-perubahan-reformasi-birokrasi-2015-2019/> (diakses  
pada, 15 Oktober 2016 pukul 20.14)