

MEKANISME PELAYANAN SURAT IZIN MENGEMUDI DI KEPOLISIAN RESORT KOTA BONTANG

MILA PRATIWI JAYA¹

Abstrak

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan mengidentifikasi Mekanisme Pelayanan Surat Izin Mengemudi di Kepolisian Resort Kota Bontang. Metode penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif dengan fokus penelitian seseorang penelitian dapat membatasi studi penelitiannya dan mampu memenuhi kriteria suatu informasi dilapangan dengan indikator antara lain, kesederhanaan, kedisiplinan, kenyamanan dan kejelasan serta kepastian waktu. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data menggunakan studi kepustakaan dan penelitian lapangan dengan tiga cara yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan ialah analisis data kualitatif model interaktif. Kesimpulan dari hasil penelitian menunjukkan bahwa mekanisme pelayanan Surat Izin Mengemudi di Kepolisian Resort Kota Bontang Kelurahan Gunung Elai, Kecamatan Bontang Utara belum berjalan maksimal sebagaimana mestinya hal ini terlihat dari tempat duduk yang kondisinya kurang baik di ruang tunggu tes ujian teori, kesadaran personil Satlantas dalam memberikan pelayanan, kesadaran dalam memberikan pelayanan kejelasan pada pemohon SIM apabila mengalami terputusnya jaringan internet masih lamban dan kurangnya sarana-prasarana sebagai pendukung untuk memberikan pelayanan pada masyarakat yang tempat tinggalnya jauh dari Polresta Bontang

Kata kunci : *Mekanisme Pelayanan Surat Izin Mengemudi, Kepolisian Resort, Kota Bontang*

Pendahuluan

Surat Izin Mengemudi merupakan salah satu syarat mutlak yang harus dimiliki oleh pengendara kendaraan. Dengan adanya Surat Izin Mengemudi menandakan bahwa seseorang telah layak untuk membawa kendaraan mereka di jalan raya. Namun, saat ini kebanyakan dari masyarakat menganggap remeh kegunaan Surat Izin Mengemudi tersebut. Padahal mereka bisa dengan mudah memperolehnya dengan cara melakukan pembuatan Surat Izin Mengemudi di Kepolisian Resort Kota Bontang.

Didalam menjalankan tujuannya untuk memberikan pelayanan pada publik di bidang pembuatan Surat Izin Mengemudi, ada beberapa standar pelayanan yang menurut Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik

¹ Mahasiswa Program S1 Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email:

Indonesia Nomor 9 Tahun 2012 pada Pasal 22 tentang Standar, diantara lainnya yakni, bersifat baku dan dapat dipahami secara mudah oleh petugas pelayanan penerbitan SIM, berupa ketentuan, persyaratan, pengujian, penerbitan dan prinsip pelayanan publik pengajuan SIM, mudah dipahami oleh peserta uji, ada kejelasan tentang waktu pelayanan yang ditetapkan sejak saat pengajuan untuk mengikuti ujian sampai dengan penerbitan SIM, terperinci besaran biaya administrasi SIM yang ditetapkan sejak saat pengajuan untuk mengikuti ujian sampai dengan penerbitan SIM, tersedia sarana prasana pelayanan penerbitan SIM yang memadai. Rata-rata untuk pembuatan SIM A di Satlantas Bontang tiap bulan mulai dari bulan Januari di Tahun 2016 hingga sampai dengan bulan Februari di Tahun 2017 dapat memproduksi Surat Izin Mengemudi sebanyak 99-496. Lalu disusul penginputan data produksi dari Surat Izin Mengemudi C yang dimulai dari bulan Januari Tahun 2016 hingga sampai dengan Februari Tahun 2017 sebanyak 177-792. Identitas seperti saat ini juga memberikan keamanan tersendiri apabila terjadi kejadian pencurian motor, identitas ini bisa dapat dipergunakan dengan baik. Dalam penyelenggaraannya terhadap masyarakat, Polres Kota Bontang sebagai ujung tombak berhasil tidaknya pembangunan kotadari segi keamanan dan kenyamanan serta di lingkungan masyarakat Kota Bontang itu sendiri. Pembangunan memelihara keamanan, kenyamanan dan ketertiban merupakan upaya memenuhi salah satu hak dasar rakyat, yaitu hak rakyat memperoleh akses atas kebutuhan pelayanan keamanan, kenyamanan dan ketertiban..

tersebut. (3) Belum adanya program monil SIM keliling jadi tidak bisa menjangkau masyarakat yang tempat tinggal atau jarak tempuhnya jauh, dibuktikan adanya masyarakat diarah-arrah perbatasan atau di perdesaan yang tidak bisa dijangkau. (4) Terbatasnya petugas SIM yang ada di Satlantas Polresta Bontang. Hal ini dibuktikan apabila situasi mengantri terjadi maka akan terjadinya tidak keefisienan waktu dalam penyelesaiannya.

Kerangka Dasar Teori

New Public Service

Kebijakan pada intinya merupakan keputusan-keputusan atau pilihan-pilihan tiAdministrasi Negara adalah ilmu sosial terapan yang muncul belakangan, tepatnya pada akhir abad ke-19. Dimaksudkan dengan adanya NPS (*New Public Service*) akan menjadikan persoalan-persoalan publik yang ada akan terasa semakin sedikit. Dengan begitu untuk meningkatkan suatu pelayanan publik yang demokratis "*The New Public Service*" dapat menjanjikan suatu perubahan realitas dan kondisi birokrasi pemerintahan.

Dwiyanto (2006:27), mengatakan bahwa paradigma yang berdasar atas konsep-konsep yang pada hakikatnya sesuai dengan nilai-nilai yang ada di masyarakat. Peran dari Pemerintah adalah mengolaborasikan antara nilai-nilai yang ada sehingga *kongruen* dan sesuai kebutuhan masyarakat. Sistem nilai

dari masyarakat adalah dinamis sehingga membutuhkan pelayanan yang prima dari pemerintah. Dengan adanya *New Public Service* yang diterapkan dengan baik, diharapkan mampu menjawab berbagai permasalahan dalam lembaga pemerintahan serta dalam kehidupan masyarakat layaknya.

Akar-akar New Public Service

Pilihan-pilihan nilai yang dinuat ialah uraian khusus mengenai peran administrator publik, khususnya sehubungan dengan proses politik (atau kebijakan), pilihan efisiensi sebagai kriteria utama untuk menilai pekerjaan lembaga-lembaga administratif dan penekanan pada perencanaan agen-agen publik sebagai sistem-sistem yang sebagian besar tertutup dan mengontrol substansial serta beroperasi dalam suatu model atas-bawah.

Pasaribu (2013:39) mengatakan bahwa untuk meningkatkan pelayanan publik yang demokratis harus ada pendekatan teorinya. Dengan begitu dapat memudahkan mendapatkan garis-garis besar *new publik service*, yakni : (1) Kewarganegaraan Demokratis sebuah pandangan alternatif yang lebih luas menganggap kewarganegaraan berkenaan dengan isu-isu yang lebih umum yang berkaitan dengan seseorang dalam suatu komunitas politik, termasuk isu seperti hak dan tanggungjawab warga negara, tanpa memandang status legal mereka. (2) Model-Model Komunitas dan Masyarakat Sipil yang berasal dari banyak level hubungan manusia yang berbeda mulai dari lingkungan hingga kelompok kerja, dapat memberikan struktur perantara yang sangat membantu diantara individu dan masyarakat. Untuk mencegah keberagaman harus ada susunan kelembagaan untuk mengurangi polarisasi untuk mengajari kelompok-kelompok yang berbeda agar saling mengenal satu sama lain untuk membangun koalisi, pemecahan pertengkaran, negosiasi dan mediasi. (3) Humanisme Organisasi dan Administrasi Publik Baru, pendekatan kepada manajemen yang membuat para manajer mengembangkan dan menggunakan "keahlian dalam kesadaran diri dalam diagnosis yang efektif dalam menolong para individu untuk tumbuh dan menjadi lebih kreatif. Sumbangan penting lainnya membangun organisasi lebih humanistik dalam sektor publik diberikan oleh sekelompok sarjana yang secara kolektif dikenal sebagai administrasi publik baru. (4) Administrasi Publik Posmodern seperti fakta sosial atau kehidupan organisasional dapat dipisahkan dari nilai peran ilmu untuk lebih fokus kepada fakta ketimbang nilai. Fakta dapat diamati dan diukur. Pada gilirannya, konsep dan teori dapat dibangun berdasarkan perilaku yang mewujudkan ini.

Prinsip-prinsip New Public Service

Menurut J.V Denhardt dan R.B Denhardt dalam buku Pasaribu tentang Pelayanan Publik Baru (2013:65-231) dalam pendekatan humanistik teori organisasi dan manajemen ditemukan ada 7 (tujuh) prinsip, yakni: (1) Melayani Warga Negara, Bukan Pelanggan. (2) Memenuhi Kepentingan Publik. (3) Mengutamakan Kewarganegaraan di atas Kewirausahaan. (4) Berpikir Secara Strategis, Bertindak Secara Demokratis. (5) Menyadari Kompleksitas Akuntabilitas. (6) Melayani Bukan Mengarahkan. (7) Mengutamakan Kepentingan Masyarakat Bukan Produktivitas.

Inovasi Pelayanan Publik

Menurut Sutarno (2012:132) inovasi yakni transformasi pengetahuan kepada produk, proses dan jasa baru, tindakan menggunakan sesuatu.

Mitra (2012:32) inovasi merupakan eksploitasi yang berhasil dari suatu gagasan baru atau dengan kata lain merupakan mobilisasi pengetahuan, keterampilan teknologis dan pengalaman untuk menciptakan produk, proses dan jasa baru.

Karakteristik atau Atribut Inovasi

Seperti yang dikatakan Everett M. Rogers dalam buku Pasaribu tentang Pelayanan Publik Baru (2013:100), cepat atau lambat penerimaan inovasi oleh masyarakat sangat tergantung pada karakteristik inovasi itu sendiri. Karakteristik inovasi yang mempengaruhi cepat lambatnya penerimaan informasi, sebagai berikut :

- 1) Keunggulan Relatif
- 2) Kompatibilitas
- 3) Kerumitan
- 4) Kemampuan Diuji coba
- 5) Kemampuan Untuk Diamati

Manfaat Inovasi

Menurut Richard Heeks dalam LAN (2007:98) mengelompokkan manfaat inovasi, yaitu: (1) Manfaat pada tingkat proses dalam menghemat biaya, waktu dan mengurangi keterbatasan serta keputusan yang lebih baik. (2) Manfaat pada tingkat pengelolaan dalam merubah perilaku aparatur, merubah perilaku masyarakat dan pemberdayaan.

Pelayanan Publik

Menurut Kasmir (2006:31), bahwa pelayanan yang baik seperti kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan.

Disusul pula oleh Moenir (2008:7), bahwa pelayanan proses-proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung. Dalam arti lainnya keterbatasan kemampuan manusia untuk memenuhi kebutuhan sendiri,

maka diperlukan bantuan orang lain untuk memberikan jasa atau layanan yang dapat membantu memenuhi kebutuhan.

Bentuk-bentuk Pelayanan Publik

Moenir (2006:190) ada tiga bentuk pelayanan umum, antara lain :

- 1) Layanan dengan lisan
 - a. Dilakukan oleh petugas dibidang humas, bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan-keterangan kepada siapapun yang memerlukan dengan syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku pelaksanaan pelayanan.
- 2) Layanan dengan tulisan
Layanan tulisan terdiri dari golongan :
 - a. Layanan yang berupa petunjuk, informasi dan sejenisnya yang ditujukan pada orang-orang yang berkepentingan.
 - b. Layanan berupa reaksi tertulis atas permohonan, laporan, keluhan dan pemberitahuan.
- 3) Layanan melalui perbuatan
Layanan yang dilakukan 70-80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah.

Faktor Pendukung Pelayanan Publik

Menurut Moenir (2006:53) keenam faktor tersebut antara lain: (1) Faktor Kesadaran: Kesadaran pada pegawai atau petugas, diharapkan mereka melaksanakan tugas dengan penuh keikhlasan, kesungguhan dan disiplin. Kesadaran akan menjiwai tingkah laku dan perbuatan selanjutnya. (2) Faktor Aturan: perangkat penting dalam sebuah tindakan dan perbuatan orang. Dalam organisasi kerja aturan dibuat oleh manajemen sebagai pihak yang berwenang mengatur segala sesuatu yang ada di organisasi kerja tersebut. (3) Faktor Organisasi: Mengorganisir fungsi pelayanan, baik dalam bentuk struktur maupun mekanismenya yang akan berperan penting dalam mutu dan kelancaran pelayanan. (4) Faktor Pendapatan: Pada dasarnya pendapatan harus ada memenuhi kebutuhan hidup, baik untuk dirinya maupun untuk keluarga. (5) Faktor Kemampuan dan Keterampilan dalam melaksanakan pekerjaan serta berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi itu. (6) Faktor Sarana Pelayanan: Segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi menunjang kelancaran kegiatan itu sendiri.

Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Moenir (2008:60) menyatakan bahwa pihak yang ingin memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan. Maka, perwujudan pelayanan yang didambakan ialah :

- 1) Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa adanya penghambat.

- 2) Memperoleh pelayanan yang wajar tanpa gerutu, sindiran atau untaian kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan sesuatu, baik dengan alasan untuk dinas.
- 3) Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang “bulu”.
- 4) Pelayanan yang jujur dan terus terang, artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dielakan hendaknya diberitahukan sehingga orang tidak menunggu-nunggu sesuatu yang tidak menentu.

Surat Izin Mengemudi (SIM)

Indonesia merupakan negara hukum dalam pelaksanaan pemerintah dan dalam kehidupan masyarakat diatur oleh hukum. Hukum di Indonesia dimuat dalam bentuk konstitusi, yaitu hukum atau peraturan yang tertulis (Undang-undang). Peraturan dibuat semata-mata untuk menciptakan negara yang adil, aman dan sejahtera. Oleh karena itu, pemerintah mengeluarkan produk hukum yang dapat menertibkan masyarakat salah satunya yaitu Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan jalan. Yang dimana Surat Izin Mengemudi (SIM) sangatlah penting dan perlu karena, hal ini sebagai bukti registrasi dan identifikasi yang diberikan oleh Polri kepada seseorang yang sudah siap dan telah memenuhi persyaratan untuk membawa atau mengemudikan kendaraan bermotor. Soehoed Marsoedi (1994:11), menyebutkan pengertian SIM sebagai berikut, SIM adalah keterangan yang sah, yang menyatakan bahwa orang yang nama, alamat tercantum di dalam surat keterangan itu memenuhi syarat-syarat umum, kesehatan rohani dan jasmani serta tidak cacat badan, memahami peraturan lalu lintas dan dianggap cakap mengemudikan kendaraan tertentu.

Untuk mendapatkan Surat Izin Mengemudi (SIM) kendaraan bermotor perseorangan pasal 81 ayat 1 sebagaimana yang dimaksud pada pasal 77 ialah harus memenuhi persyaratan, antara lain :

1. Usia
 - a. 17 (tujuh belas) tahun untuk Surat Izin Mengemudi A, Surat Izin Mengemudi C dan Surat Izin Mengemudi D.
 - b. 20 (dua puluh) tahun untuk Surat Izin Mengemudi B I.
 - c. 21 (dua puluh satu) tahun untuk Surat Izin Mengemudi B II.
2. Administratif
 - a. Identitas diri berupa Kartu Tanda Penduduk (KTP).
 - b. Pengisian formulir permohonan.
 - c. Rumusan sidik jari.
3. Kesehatan
 - a. Sehat jasmani dengan surat keterangan dari dokter.
 - b. Sehat rohani dengan surat lulus tes psikologis.
4. Lulus Ujian
 - a. Ujian Teori.

- b. Ujian Praktik.
 - c. Ujian ketrampilan melalui simulator.
5. Selain itu persyaratan yang ada diatas, setiap pengemudi kendaraan bermotor perseorangan yang akan mengajukan permohonan, seperti :
- a. Surat Izin Mengemudi B I harus memiliki SIM A sekurang-kurangnya 12 (dua belas) bulan.
 - b. Surat Izin Mengemudi B II harus memiliki SIM B I sekurang-kurangnya 12 (dua belas) bulan.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Sesuai dengan judul yang akan penulis teliti, maka jenis penelitian yang akan digunakan adalah Deskriptif Kualitatif, karena bagi penulis dengan menggunakan metode ini penulis mampu memecahkan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan keadaan subyek atau obyek penelitian seseorang, pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya. Jenis penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai masalah yang diteliti yaitu “Mekanisme Pelayanan Surat Izin Mengemudi di Kepolisian Resort Kota Bontang”

Fokus Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi fokus penelitiannya adalah:

1. Terkait dengan judul yang penulis teliti mengenai “Mekanisme Pelayanan Surat Izin Mengemudi di Kepolisian Resort Kota Bontang”, maka fokus penelitian antara lain:
 1. Kesederhanaan
 2. Kedisiplinan
 3. Kenyamanan
 4. Kejelasan
 5. Kepastian Waktu
2. Faktor yang menghambat Mekanisme Pelayanan Surat Izin Mengemudi di Kepolisian Resort Kota Bontang.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pembahasan

Mekanisme Pelayanan Surat Izin Mengemudi di Kepolisian Resort Kota Bontang

Di dalam UU No.22 Tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan, menyebutkan bahwa untuk pembuatan atau penerbitan Surat Izin Mengemudi dilakukan di setiap Kepolisian Resort (Polres) di masing-masing wilayah atau kabupaten, salah satunya yang melaksanakan penyelenggaraan tersebut di Polresta Bontang. Menurut Pasal 4 Peraturan Kepala Kepolisian Nomor 9 Tahun 2012 dijelaskan tujuan adanya SIM sebagai legitimasi kompetensi pengemudi, identitas pengemudi dan kontrol kompetensi pengemudi serta forensik kepolisian. Dilanjutkan dengan penjelasan di dalam Pasal 1 Ayat 4 juga mengatakan Surat Izin Mengemudi adalah tanda 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. Polresta Bontang merupakan lembaga yang dimana dipercaya untuk menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat yang dimana akan terciptanya suatu kondisi dinamis masyarakat sebagai salah satu persyaratan terselenggaranya proses pembangunan nasional. Mekanisme Pelayanan Surat Izin Mengemudi di Kepolisian Resort Kota Bontang:

Kesederhanaan dalam Mekanisme Pelayanan Surat Izin Mengemudi di Kepolisian Resort Kota Bontang.

Kesederhanaan yang dimaksud adalah prosedur pelayanan publik yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan. Dalam melakukan mekanisme pelayanan SIM di Polresta Bontang memiliki prosedur yaitu : (1) Pemohon harus berusia minimal 17 tahun untuk membuat SIM A, C dan D lalu membawa persyaratan berupa E-KTP dan fotokopi E-KTP, surat keterangan sehat jasmani dan rohani untuk dikumpulkan ke loket bagian penginputan data. (2) Pemohon harus membayar PNPB di Teller Bank BRI yang telah disiapkan oleh Polresta Bontang sendiri. (3) Pemohon harus melakukan registrasi dengan cara mengisi formulir yang sudah disiapkan, lampirkan persyaratan yang disiapkan tadi, tanda tangan dan 10 sidik jari serta melakukan photo. (4) Pemohon menjalani tes ujian teori dan praktek. Apabila pemohon lulus maka, produksi cetak SIM sudah siap untuk diterima oleh pemohon. Namun, jika tidak lolos maka, pemohon bisa mengulang selama 7 hari, 14 hari dan 30 hari setelah pelaksanaan ujian terakhirnya. Dan apabila pemohon tetap tidak lulus nanti akan dikembalikan uang oleh BRI saat pemohon tadinya membayar uang PNPB sesuai penerbitan SIM.

Berdasarkan hasil penelitian dari mekanisme prosedur penerbitan SIM baru A dan C yang berada di Polresta Bontang ini akan menghasilkan SIM yang diinginkan oleh pemohon SIM melalui persyaratan yang telah dipenuhi dan ujian tes teori bahkan sampai melaksanakan tes ujian praktek di lapangan atau simulator yang telah disediakan oleh Satlantas Bontang berharap pemohon SIM menjadi lihai berkendara dan mengerti setiap aturan-aturan yang berlaku di jalan raya Kota Bontang ataupun di Kota lainnya.

Kedisiplinan dalam Mekanisme Pelayanan Surat Izin di Kepolisian Resort Kota Bontang.

Kedisiplinan dalam arti, petugas pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan kesadaran yang ikhlas. Berdasarkan hasil penelitian di Satlantas Polresta Bontang, kedisiplinan petugas SIM dapat dipantau melihat dari hasil kecekatannya dalam melayani masyarakat yang ingin mengurus SIM baru dan memperpanjang, Petugas SIM semaksimal mungkin dengan ketepatan waktu SOP yang telah ditentukan dan harus cepat tanggap. Seperti halnya sebelum memberikan pelayanan terhadap masyarakat, pegawai Kepolisian Resor mempunyai jadwal tiap harinya, sebagai berikut :

(1) Pada pukul 07.00 Pagi, semua petugas Kepolisian yang ada di Polresta Bontang sudah harus absen sidik jari dan mengikuti apel pagi. (2) Pukul 08.00 Pagi terutama petugas SIM di Satlantas Bontang sudah berada di kantornya masing-masing dan siap menyambut masyarakat. Untuk mekanisme pelayanan SIM di Polresta ini tidak terlepas dengan kesadaran pegawai-pegawai dan Kasatlantas yang memiliki jiwa kedisiplinan tentunya dalam menangani pelayanan SIM terhadap masyarakat secara luas.

Kenyamanan dalam Mekanisme Pelayanan Surat Izin Mengemudi di Kepolisian Resort Kota Bontang.

Kenyamanan menggambarkan lingkungan yang tertib, teratur, tersedianya ruang tunggu yang nyaman, bersih dan rapi serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan lainnya. Berdasarkan pada hasil penelitian, kenyamanan dapat dirasakan oleh masyarakat KKota Bontang (1) Petugas yang selalu siap memberikan arahan pada pemohon SIM apabila masih ada yang bingung dengan alur pembuatan atau memperpanjang SIM. (2) Bagi masyarakat yang ingin mengurus SIM telah disediakan meja untuk bisa merasakan aman dalam mencatat atau mengisi formulir. (3) Masyarakat yang menunggu diluar ruang tunggu telah disediakan tempat duduk dan merasakan kesejukan angin secara langsung. (4) Bagi masyarakat yang menunggu diruang dalam telah disediakan tempat duduk dan merasakan sejuknya udara yang dingin dari AC, TV dinyalakan untuk dapat dinikmati oleh masyarakat yang sedang mengantri namanya dipanggil untuk di poto. Disediakan pula koran untuk dapat dibaca oleh masyarakat. Namun, ada tempat duduk diruang teori yang masih goyang-goyang dimana hal ini kurang memberikan kenyamanan. (5) Untuk masyarakat yang ingin menunaikan ibadah solat Polresta Bontang ada menyiapkan mushola. (6) WC dan tempat *Fotocopy* juga tersedia untuk dapat digunakan oleh masyarakat. (7) Tempat samaph telah disediakan. (8) Tersedianya kotak IKM yang mana saran dan kritikan masyarakat sangat berguna guna membangun Polresta yang lebih baik dalam

pelayanannya. (9) dan tempat parkir untuk mobil serta motor juga telah disediakan oleh Polresta Bontang.

Kejelasan dalam Mekanisme Pelayanan Surat Iin Mengemudi di Kepolisian Resort Kota Bontang.

Kejelasan itu sendiri menggambarkan persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik dan rincian biaya nya serta Unit kerja/ pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan dalam pelaksanaan publik. Dalam melaksanakan mekanisme pelayanan SIM di Polresta Bontang ini harus dimengerti secara seksama mulai dari persyaratan yang ada sesuai dengan UU No.22 Tahun 2009 Pasal 81 ayat 1 yakni dimulai dari usia 17 tahun untuk membuat SIM A dan C, e-ktp, mengisi promulir permohonan, rumusan sidik jari, foto lalu melaksanakan cek kesehatan jasmani dan rohani dan melaksanakan ujian teori, ujian praktik serta ujian keterampilan. Untuk jenis, tarif dan waktu ada dasarnya yakni Peraturan Pemerintah No.50 Tahun 2010.

Kepastian Waktu dalam Mekanisme Pelayanan Surat Izin Mengemudi di Kepolisian Resort Kota Bontang.

Kepastian waktu yakni pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Hal ini juga sebagai tolak ukur kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan yang diselenggarakan oleh pemerintah melalui Kasatlantas Polresta Bontang. Waktu penyelesaian pembuatan/ memperpanjang SIM tetapi disisi lain menunjukkan ada pernah terjadi suatu kendala atau penghambat dalam menjalani pengurusan SIM untuk masyarakat seperti terhentinya jaringan internet yang menyebabkan kinerja petugas SIM mengalami penurunan dan petugas SIM terlambat untuk memberitahukan kejelasan dan kepastian waktu kepada masyarakat yang menunggu untuk di foto sehingga aturannya di Peraturan Pemerintah No.50 Tahun 2010 yang ingin mengurus SIM A baru hanya membutuhkan waktu hanya 170 menit, SIM C 170 menit dan memperpanjang SIM A hanya 50 menit dan SIM C 50 menit menjadi berjam-jam untuk mengurus SIM ini. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. Semakin cepat waktu penyelesaian pelayanan, maka akan semakin meningkatkan kepercayaan masyarakat akan pelayanan yang diberikan.

Faktor yang Mempengaruhi Mekanisme Pelayanan Surat Izin Mengemudi di Kepolisian Resort Kota Bontang

Faktor Penghambat

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi mekanisme pelayanan SIM di Polresta Bontang berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis sebagai berikut :

1. Faktor kesadaran petugas Satlantas Polresta Bontang dalam memberikan pelayanan.
Kesadaran petugas mengenai tindakan terhadap pekerjaan yang menjadi tanggungjawabnya mengenai pelaksanaan mekanisme pelayanan SIM dalam pelaksanaan dan melayani masyarakat yang seharusnya berdasarkan ketetapan waktu SOP yang ada dan arahan perintah dari Kasatlantas Polres Kota Bontang demi menimbulkan pelayanan yang baik.
2. Faktor kesadaran masyarakat akan pentingnya mengetahui dan memahami tujuan melaksanakan tes ujian-ujian SIM.
Kesadaran antar pegawai Satlantas dan masyarakat menunjang tercapainya tujuan pelaksanaan mekanisme pelayanan SIM di Polresta Bontang. Dimana kesadaran dari masyarakat yang masih berat dan kurangnya pemahaman dengan adanya aturan untuk melaksanakan ujian-ujian tes yang telah dipersiapkan oleh Satlantas Polresta Bontang.
3. Faktor jaringan sinyal internet dalam membantu petugas SIM melaksanakan tugasnya.
Faktor jaringan internet juga akan mempengaruhi mekanisme pelayanan SIM pada masyarakat. Yang dimana masyarakat berharap di hari itu juga bisa menuntaskan urusan SIM nya di Polres begitu pula dengan pegawai Polres salah satunya yang menjadi bagian petugas SIM merasakan penurunan dalam memberikan pelayanan pada masyarakat.
4. Faktor sarana dan prasarana sebagai pendukung untuk memberikan pelayanan.
Untuk fasilitas seperti pendukung mekanisme pelayanan SIM di Satlantas Polresta Bontang sudah cukup lengkap seperti yang penulis paparkan sebelumnya. Akan tetapi, untuk bisa terlaksananya program SIM keliling yang tujuannya agar bisa menjangkau masyarakat yang tempat tinggalnya berjauhan dari Polresta Bontang harus membutuhkan *mini bus* dan alat-alat untuk ujian tes. Hal ini masih belum terpenuhi berdasarkan hasil wawancara yang penulis paparkan sebelumnya.
5. Faktor SDM (Sumber Daya Manusia) dalam memberikan pelayanan SIM.
Keterbatasan Sumber Daya Manusia yang dimiliki Polresta Bontang terutama dibagian SIM ini akan mempengaruhi proses tindakan dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat yang dimana masyarakat berbondong-bondong untuk membuat atau memperpanjang SIM.

Penutup

Kesimpulan

1. Pelaksanaan mekanisme pelayanan SIM di Polresta Bontang yang diberikan oleh petugas SIM masih kurang baik. Namun, petugas SIM dalam memberikan pelayanannya tetap ramah dan transparan dilihat dari respon masyarakat yang merasa cukup puas akan pelayanan yang diberikan oleh petugas SIM, dari segi pelayanan sebagai berikut :
 - a. Pelayanan melalui kesederhanaan prosedur pelayanan SIM ini berjalan dengan sangat baik dan sesuai harapan masyarakat. Satlantas Bontang telah melakukan kesederhanaan prosedur pelayanan yang dimana prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat.
 - b. Kedisiplinan dalam memberikan pelayanan ini sudah cukup baik karena hal tersebut dapat dinilai dari cara petugas SIM menangani masyarakat yang ada dengan penuh kesabaran dan keluwesannya dalam melayani masyarakat.
 - c. Pelayanan melalui kenyamanan yang dirasakan oleh masyarakat ini masih kurang baik dikarenakan hal ini dapat dilihat tempat duduk yang goyang-goyang alias kondisinya kurang baik belum diperbaiki diruang tunggu ujian tes teori.
 - d. Pelayanan dalam memberikan kejelasan, ini sendiri masih kurang baik walaupun demikian tetap ada evaluasi karena masih terkendala dengan jaringan internet yang dimana memberikan dampak kurang nyaman terhadap masyarakat dan petugas Surat Izin Mengemudi itu sendiri . Dengan keterlambatan memberikan informasi dan kejelasan pihak petugas SIM secara langsung memohon maaf atas adanya kendala yang terjadi.
 - e. Pelayanan dalam kepastian waktu sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan pada masyarakat yang akan mengurus SIM di Satlantas, karena adanya peraturan pemerintah no.50 tahun 2010 yang dijadikan sebagai acuan petugas SIM untuk memberikan pelayanan ketepatan waktu namun dengan keterbatasan SDM yang ada petugas memohon maaf dan memberikan kejelasan waktu apabila terjadinya kendala di jaringan internet untuk kapan masyarakat kembali lagi ke Kasatlantas Polresta Bontang untuk melanjutkan mengurus SIM.
2. Faktor penghambat yang mempengaruhi mekanisme pelayanan SIM di Polresta Bontang, yaitu :
 - a. Faktor kesadaran personil Satlantas dalam memberikan pelayanan seperti diantaranya kurang bergegas untuk membantu petugas lainnya yang kewalahan melayani pembuatan SIM.
 - b. Faktor kesadaran masyarakat akan pentingnya mengetahui dan memahami tujuan melaksanakan tes ujian SIM diantaranya masyarakat menyarankan agar tidak adanya diselenggarakan tes ujian dalam pembuatan SIM.

- c. Faktor jaringan sinyal internet dalam membantu petugas SIM melaksanakan tugasnya salah satu contoh kendalanya melakukan pencetakan SIM atau foto SIM terkendala dengan terputusnya jaringan internet tiba-tiba.
- d. Faktor sarana dan prasarana seperti program SIM keliling tidak bisa berjalan karena tidak adanya mobil *mini bus* dan alat untuk melaksanakan ujian tes yang ada.
- e. Faktor SDM yang dimiliki Satlantas bagian SIM ini terbatas apabila terjadinya antrian cukup panjang akan terjadi penurunan kinerja petugas SIM mau tidak mau pegawai Kasatlantas lainnya harus bergegas membantu petugas SIM sesuai perintah dari Kasatlantas.

Saran

1. Satlantas Polres Kota Bontang, dalam memberikan kenyamanan telah dijalankan dengan cukup baik akan tetapi, sebaiknya perlu adanya pengawasan apabila ada sarana yang disediakan kepada masyarakat dalam kondisi kurang baik maka segera untuk diperbaiki agar tetap terciptanya suasana yang aman dan nyaman tentu semua petugas yang berada di Satlantas Bontang semua ikut serta dalam menjaga lingkungan dan sarana tak terkecuali masyarakat yang ada perlu diajak untuk turut ikut menjaga melalui slogan yang di tempel di ruang tunggu dalam maupun di ruang tunggu luar Satlantas Polresta Bontang ini.
2. Kejelasan ini perlu ditambah dan diterapkan dalam kesadaran setiap petugas SIM yang bertugas dalam memberikan pelayanan yang pasti terhadap masyarakat. Dengan kejelasan yang ada tentu akan diterima oleh masyarakat, hal seperti ini menciptakan kepercayaan tersendiri bagi masyarakat akan tanggungjawab petugas SIM dalam melayani masyarakatnya.
3. Perlu dilakukan dalam memberikan kepastian waktu yang sesuai dengan Peraturan Pemerintah dan SOP untuk dijadikan acuan petugas SIM dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat dengan tetap terjaga apabila salah satu kendala seperti jaringan internet yang bermasalah bisa langsung segera memberitahukan ke masyarakat untuk mencoba menunggu apabila jaringan internet masih bermasalah berikan kepastian terhadap masyarakat untuk kapan kembali ke Polresta Bontang dan terjadinya listrik padam dengan segera untuk menyalakan *genset* walaupun contoh kendala seperti ini memberikan dampak penurunan kinerja pegawai setidaknya upaya-upaya ini dapat membantu.

Daftar Pustaka

Buku :

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Manajemen Penelitian*. Jakarta, PT. Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Paraktik*. Jakarta, PT. Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Ariskunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Argyris, Chirs, 1962, *Interpersonal Competence and Organizational Effectiveness*, Homewood, IL: Dorsey Press.
- Azwar, A. 1996. *Pengantar Ilmu Kesehatan Lingkungan*. Jakarta: Mutia Sumber Widya.
- Boediono, B, 2006. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta : PT. Rineka Cipta
- Boyte, Harry C., dan Nancy N, Kari, 1996, *Building America*, Philadelphia: Temple University Press.
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Fontana, Avanti. 2009. *Manajemen Inovasi dan Penciptaan Nilai*. Jakarta: Grasindo.
- Fontana, Avarti. 2011. *Innovate We Can!*. Bekasi: Cipta Inovasi Sejahtera.
- Gardner, John, 1991, *Building Community*, Washington, DC: Independent Sector.
- Gasperz, Vincent. 2007, *Production Planning and Inventory Control*. Jakarta : Gramedia.
- Kasmir, 2006, *KEWIRAUSAHAAN*. Jakarta: Rajawali Pers.
- King, cheryl Simrell dan Kathryn M. Feltey; dan Bridget O'Neil, 1998, "The Question of Participation; Toward Authentic Public Participation in the Public Administration, "*Public Administration Review*" 58(4):317-26.
- Kurniawan, Agung. 2006. *Transformasi Pelayanan publik*. Yogyakarta : Pembaharuan.
- LAN, 2007. *Dimensi Pelayanan Publik dan Tantangannya Dalam Administrasi Negara (Publik) di Indonesia*. Jakarta: Bagian Humas dan Publikasi.
- Mansbridge, 1994, "*Public Spirit In Political System*," Dalam *Values and Public Policy*, ed. Henry J. Aaron, Thomas Mann dan Timothy Taylor, 146-72, Washinton DC: Brooking Institution.
- Marsoedi, Soehoed, 1994, *Kepolisian dalam sistem peradilan pidana*, USU press, Medan.
- McSwite, O.C., 1997, *Legitimacy in Public Administration*, Thousand Oaks, CA: Sage.
- Miles, Matthew B, A Michael Hubarman dan Johnny Saldana 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Third Edition*. Sage Publications, inc.

- Mitra, Amitava, 1993, “ *Fundamental of Quality Control and Improvement* ” Macmillan Publishing Comp. New York.
- Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta, Bumi Aksara.
- Moenir, 2005, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moenir, H.A.S, 2008, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bina Aksara, Jakarta.
- Pasaribu, Saut. 2013. *Pelayanan Publik Baru dari Manajemen Steering ke Serving*.Bantul: Kreasi Wacana.
- Pasolong, Harbani. 2012. *Teori Administrasi Publik*. Bandung, CV. Alfabeta.
- Sandel, Michael, 1996, *Democracy's Discontent*, Cambridge: Belknap Press of Harvard University Press.
- Satwiko. 2009. *Pengertian Kenyamanan Dalam Suatu Bangunan* . Yogyakarta: Wignjosoebroto
- Sugiyono. 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: ALFABET.
- _____. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Suryani,Tatik. 2008. *Perilaku Konsumen (Implikasi Pada Strategi Pemasaran)*. Surabaya: Graha Ilmu.
- Sutarno. 2012. *Serba-Serbi Manajemen Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu

Dokumen-Dokumen :

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009, *Tentang Pelayanan Publik*.
- Kep.Men Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Men_PAN) Nomor 63 Tahun 2003, *Tentang Penyelenggaraan Pelayanan*.
- Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009, *Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Umum*.
- Undang-undang Nomor 2 Tahun 2009, *Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia*.
- Peraturan Pemerintah Nomor 50 Tahun 2010, *Tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak*.
- Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2003, *Tentang Peraturan Disiplin Anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia*.

Website :

Polantasbontang.com