

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBUATAN SIM (SURAT IZIN MENGEMUDI)
DI SATUAN LALU LINTAS POLRES BLORA**

TESIS



ARNIA JOVI

N.I.M : 20302000011
Konsentrasi : Hukum Pidana

**PROGRAM MAGISTER ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
SEMARANG
2022**

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBUATAN SIM (SURAT IZIN MENGEMUDI)
DI SATUAN LALU LINTAS POLRES BLORA**

TESIS

**Diajukan Untuk Penyusunan Tesis
Program Magister Hukum**

Oleh :

ARNIA JOVI

N.I.M : 20302000011

Konsentrasi : Hukum Pidana



PROGRAM MAGISTER ILMU HUKUM

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG

SEMARANG

2022

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBUATAN SIM (SURAT IZIN MENGEMUDI)
DI SATUAN LALU LINTAS POLRES BLORA**

TESIS

Oleh :

ARNIA JOVI

NIM : 20302000011

Konsentrasi : Hukum Pidana

Disetujui Oleh
Pembimbing
Tanggal,

Prof. Dr. H. Gunarto, S.H., SE.Akt., M.Hum.
NIDN: 06-0503-6205

Mengetahui
Ketua Program Magister (S2) Ilmu Hukum

Dr. Hj. Sri Kusriyah, S.H., M.Hum.
NIDN: 06-1507-6202



**EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBUATAN SIM (SURAT IZIN MENGEMUDI)
DI SATUAN LALU LINTAS POLRES BLORA**

TESIS

Oleh :

ARNIA JOVI
NIM : 20302000011
Konsentrasi : Hukum Pidana

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji
Pada Tanggal **27 Mei 2022**
Dan dinyatakan **LULUS**

Tim Penguji
Ketua Penguji,


Dr. Hj. Sri Kusriyah, S.H., M.Hum.
NIDN: 06-1507-6202

Anggota I


Prof. Dr. H. Gunarto, S.H., SE.Akt., M.Hum.
NIDN: 06-0503-6205

Anggota II


Dr. Lathifah Hanim, S.H., M.Hum., M.Kn.
NIDN: 06-2102-7401

Mengetahui
Ketua Program Magister Ilmu Hukum


Dr. Hj. Sri Kusriyah, S.H., M.Hum.
NIDN: 06-1507-6202

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : ARNIA JOVI, S.H.

NIM : 20302000011

Dengan ini saya nyatakan bahwa Karya Tulis Ilmiah yang berjudul :

EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBUATAN SIM (SURAT IZIN MENGEMUDI) DI SATUAN LALU LINTAS POLRES BLORA

Adalah benar hasil karya saya dan penuh kesadaran bahwa saya tidak melakukan tindakan plagiasi atau mengambil alih seluruh atau sebagian besar karya tulis orang lain tanpa menyebutkan sumbernya. Jika saya terbukti melakukan tindakan plagiasi, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku.

Blora, Juli 2022

Yang menyatakan,



(Arnia Jovi, S.H.)

PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : ARNIA JOVI, S.H.

NIM : 20302000011

Program Studi : MAGISTER HUKUM

Fakultas : FAKULTAS HUKUM

Dengan ini menyerahkan karya ilmiah berupa Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi* dengan judul :

EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBUATAN SIM (SURAT IZIN MENGEMUDI) DI SATUAN LALU LINTAS POLRES BLORA

dan menyetujuinya menjadi hak milik Universitas Islam Sultan Agung serta memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif untuk disimpan, dialihmediakan, dikelola dalam pangkalan data, dan dipublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis selama tetap mencantumkan nama penulis sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta/Plagiarisme dalam karya ilmiah ini, maka segala bentuk tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Universitas Islam Sultan Agung.

Blora, Juli 2022

Yang menyatakan,



(Arnia Jovi, S.H.)

*Coret yang tidak perlu

KATA PENGANTAR

Segala Puji tercurahkan kepada Allah Subhanahu Wataala yang telah melimpahkan Rahmat dan Taufik serta Hidayahnya kepada Penulis, sehingga Penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul: EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBUATAN SIM (SURAT IZIN MENGEMUDI) DI SATUAN LALU LINTAS POLRES BLORA dapat diselesaikan penulis secara tepat waktu.

Pengambilan judul tersebut, berdasarkan pada keberadaan Satlantas Polres Blora sangatlah dibutuhkan masyarakat untuk menunjang kelancaran dalam pembuatan SIM, tuntutan masyarakat terhadap Satlantas Polres Blora agar dapat meningkatkan pelayanan mereka merupakan keharusan bagi Satlantas Polres Blora guna mewujudkan kualitas pelayanan yang baik, sehingga apa yang menjadi keinginan dan harapan pengguna jasa akan dapat tercapai.

Maksud dan tujuan dari penulisan ini adalah untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat guna menyelesaikan program Magister Hukum studi di Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang. Secara khusus tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui, mengkaji dan menganalisis (1) Faktor apakah yang mempengaruhi kurang efektifnya prosedur pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi di unit penerbitan SIM, (2) upaya dari pihak kepolisian dalam mengatasi masalah pelayanan pembuatan surat izin mengemudi yang tidak sesuai dengan SOP surat izin mengemudi atau Undang-undang, (3) konsep strategis proses pembuatan

SIM yang efektif prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan masyarakat namun tidak melanggar peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Penulis menyadari bahwa penyusunan tesis ini tidak dapat selesai tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karenanya dalam kesempatan yang baik ini penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. H. Gunarto, S.H., S.E. Akt., M.Hum., selaku Rektor Universitas Islam Sultan Agung Semarang;
2. Dr. Bambang Tri Bawono, S.H., M.H., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang sekaligus Pembimbing I yang dengan penuh kepakaran, kebijaksanaan dan telah berkenan meluangkan waktu memberikan bimbingan kepada penulis untuk segera menyelesaikan penulisan tesis ini;
3. Dr. Hj. Sri Kusriyah, S.H., M.Hum, selaku Ketua Program Studi Magister Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang;
4. Para Penguji Ujian Tesis, yang telah memberikan bimbingan dan petunjuk serta arahan demi sempurnanya tesis ini sebagai karya ilmiah yang dapat bermanfaat;
5. Dosen, yang telah memberikan ilmu yang tiada terhingga bagi diri penulis selama kuliah pada Program Magister Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Penulis berharap semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi mahasiswa dan masyarakat pada umumnya dan civitas akademika Universitas Islam Sultan Agung Semarang pada khususnya.

Semarang, Maret 2022

Penulis

Arnia Jovi



ABSTRAK

Keberadaan Satlantas Polres Blora sangatlah dibutuhkan masyarakat untuk menunjang kelancaran dalam pembuatan SIM, tuntutan masyarakat terhadap Satlantas Polres Blora agar dapat meningkatkan pelayanan mereka merupakan keharusan bagi Satlantas Polres Blora guna mewujudkan kualitas pelayanan yang baik, sehingga apa yang menjadi keinginan dan harapan pengguna jasa akan dapat tercapai.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, mengkaji dan menganalisis (1) Faktor apakah yang mempengaruhi kurang efektifnya prosedur pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi di unit penerbitan SIM, (2) upaya dari pihak kepolisian dalam mengatasi masalah pelayanan pembuatan surat izin mengemudi yang tidak sesuai dengan SOP surat izin mengemudi atau Undang-undang, (3) konsep strategis proses pembuatan SIM yang efektif prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan masyarakat namun tidak melanggar peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis sosiologis. Spesifikasi penelitian ini bersifat deskriptif analitis. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari lapangan atau dari sumber pertama dan belum diolah oleh pihak lain. Sedangkan data sekunder diperoleh dari penelitian kepustakaan yang terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan: (1) Pengkajian efektivitas prosedur pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi di Polres Blora, ditentukan oleh 4 (empat) indikator yakni sumber daya, dana, sarana dan prasarana; jumlah dan mutu barang/jasa yang harus dihasilkan telah ditentukan; batas waktu pelayanan; dan tata cara pelayanan. (2) Adapun faktor pungli menjadi penghambat dalam efektivitas keberhasilan pelayan SIM di Satlantas Polres Blora yang mana upaya pihak kepolisian dalam mengatasi masalah pelayanan pembuatan surat izin mengemudi yang tidak sesuai dengan SOP surat izin mengemudi atau Undang-undang dalam hal berupaya mengoptimalkan penegakan hukum terhadap anggota Polri yang melakukan pungli dalam pembuatan SIM. (3) Konsep strategis dalam pelayanan pembuatan SIM untuk mewujudkan pelayanan yang singkat, cepat, tepat, dan memuaskan masyarakat tanpa melenceng dari ketentuan SOP dan perundang-undangan berkorelasi terhadap teori pelayanan publik yang berkualitas yang terdiri dari Transaparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan hak serta Keseimbangan hak dan kewajiban.

Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan Pembuatan SIM, Satuan Lalu Lintas

ABSTRACT

The existence of the Blora Police Traffic Unit is very much needed by the community to support the smoothness of making a driving license, community demands for the Blora Police Traffic Unit in order to improve their services are a must for the Blora Police Traffic Unit in order to realize good service quality, so what are the wishes and expectations of users services will be achieved.

This study aims to determine, examine and analyze (1) what factors influence the ineffectiveness of the service procedure for making a driving license at the driving license issuance unit, (2) the efforts of the police in overcoming the problem of issuing a driving license that is not in accordance with the regulations. Standard Operating Procedures for driving licenses or laws, (3) strategic concepts of effective driving license processes, procedures that are short, fast, precise and satisfying to the public but do not violate applicable laws and regulations.

The approach method used in this research is sociological juridical. The specification of this research is descriptive analytical. Sources of data used are primary data and secondary data. Primary data is data obtained directly from the field or from the first source and has not been processed by other parties. While secondary data obtained from library research consisting of primary legal materials, secondary legal materials and tertiary legal materials.

Based on the results of the study, it can be concluded: (1) Assessment of the effectiveness of the service procedure for making a driving license at the Blora Police, determined by 4 (four) indicators, namely resources, funds, facilities and infrastructure; the quantity and quality of the goods/services to be produced has been determined; service time limit; and service procedures. (2) The extortion factor becomes an obstacle in the effectiveness of the driver's license service at the Blora Police Traffic Unit which is the effort of the police in overcoming the problem of making a driving license service that is not in accordance with the Standard Operating Procedure for a driving license or the Act in terms of trying to optimize law enforcement against members of the National Police who commit extortion in the manufacture of driving licenses. (3) The strategic concept in the service of making a Driving License to realize a service that is short, fast, precise, and satisfying to the community without deviating from the provisions of Standard Operating Procedures and legislation correlates to the theory of quality public services consisting of Transparency, Accountability, Conditional , Participatory, Equality of rights and Balance of rights and obligations.

Keywords: Effectiveness, Driver's License Making Services, Traffic Police Unit.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	iv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian	11
D. Manfaat Penelitian	12
E. Kerangka Konseptual	13
F. Kerangka Teori	17
1. Teori Hukum Pelayanan Publik	17
2. Teori Efektivitas Hukum	23
G. Metode Penelitian	30
1. Metode Pendekatan	30
2. Spesifikasi Penelitian	31
3. Jenis dan Sumber Data	31
4. Metode Pengumpulan Data	32
5. Metode Penyajian Data	33

6. Metode Analisis Data	33
H. Sistematika Penulisan.....	34
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Umum Pelayanan Umum	35
B. Tinjauan Umum Satuan Lalu Lintas Kepolisian Republik Indonesia	41
1. Definisi Polisi	41
2. Satuan Lalu Lintas Polri	45
C. Tinjauan Umum Surat Ijin Mengemudi	49
1. Definisi Surat Ijin Mengemudi	49
2. Jenis Surat Ijin Mengemudi.....	50
3. Tujuan Penerbitan Surat Ijin Mengemudi (SIM)	54
D. Pelayanan Umum dalam Perspektif Islam	55
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Faktor yang Mempengaruhi Kurangnya Efektifitas Prosedur Pelayanan Pembuatan Surat Ijin Mengemudi di Unit Penerbitan SIM Polres Blora	57
B. Upaya dari Pihak Kepolisian dalam Mengatasi Masalah Pelayanan Pembuatan Surat Ijin Mengemudi yang tidak Sesuai dengan SOP Surat Ijin Mengemudi atau Undang-Undang.....	73
C. Konsep Strategis Proses Pembuatan SIM yang Efektif Prosedur yang Singkat, Cepat, Tepat dan Memuaskan Masyarakat namun tidak Melanggar Peraturan Perundang-undangan yang Berlaku	93

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan.....	105
B. Saran.....	107
DAFTAR PUSTAKA	109



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Era globalisasi dengan kondisi persaingan yang cukup ketat dan penuh tantangan aparaturnya pemerintah dituntut untuk bisa memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat dan berorientasi kepada kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan kepada masyarakat ini menjadi salah satu indikator dari keberhasilan penyelenggara pemerintah. Kualitas pelayanan merupakan suatu fenomena yang unik, sebab dimensi dan indikatornya dapat berbeda diantara orang-orang yang terlibat dalam pelayanan. Menurut Azwar untuk mengatasi perbedaan diatas seharusnya yang dipakai sebagai pedoman adalah hakikat dasar dari penyelenggaraan pelayanan, yaitu memenuhi kebutuhan dan tuntutan para pemakai jasa pelayanan.¹

Kualitas pelayanan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan setiap pelanggan/konsumen. Azwar juga menjelaskan bahwa terpenuhi tidaknya kebutuhan dan tuntutan pemakai jasa pelayanan. Dengan demikian, yang dimaksud dengan kualitas pelayanan adalah yang menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pelanggan atau konsumen. Kepuasan bisa diartikan sebagai upaya

¹ Azrul Azwar, *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1996, hal. 55

pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai², sedangkan Kotler mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya.³ Dari pengertian diatas dapat dipahami bahwa peran kualitas pelayanan yang baik merupakan hal sangat penting dan sangat berpengaruh, tanpa adanya pelayanan yang tepat produk akan kurang diminati oleh pelanggan/konsumen.

Negara sebagai organisasi publik, pada dasarnya dibentuk untuk penyelenggaraan pelayanan masyarakat dan bukan dimaksudkan untuk berkembang menjadi besar sehingga mematikan organisasi publik lainnya. Meskipun organisasi publik memiliki ciri-ciri yang berbeda dengan organisasi bisnis, akan tetapi tidak ada salahnya dalam operasionalnya menganut paradigma yang dianut dalam organisasi bisnis, yaitu: efisiensi, efektif, dan menempatkan masyarakat sebagai stakeholder yang harus dilayani sebaik-baiknya. Fokus dari dinamika perbaikan kualitas pelayanan terletak pada kepuasan masyarakat yang disini berperan sebagai stakeholder, oleh karena itu perlu dipahami hal-hal yang berkaitan dengan masyarakat.⁴

Pada dasarnya suatu organisasi yang bergerak dalam bidang jasa kunci keberhasilan terletak pada pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (pengguna

² Tjiptono, Fandy dan G. Chandra, *Service, Quality, & Satisfaction*, Yogyakarta: Penerbit Andi, 2005, hal. 195

³ Armstrong dan Philip Kotler. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kesembilan, Jakarta: PT.Indeks Gramedia, 2003, hal. 61

⁴ Abdul Talib Mustafa, *Kemitraan dalam Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Calpulis, 2017, hal. 16

jasa). Haruslah disadari pula bahwa pelayanan dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna jasa merupakan suatu aspek penting dalam rangka mempertahankan eksistensi suatu organisasi. Meskipun demikian untuk mewujudkan kepuasan secara menyeluruh tidaklah mudah, apalagi masyarakat sekarang lebih terdidik dan betul-betul telah memahami haknya. Masyarakat akan selalu memperhatikan semua haknya dan dengan semaksimal mungkin akan menggunakannya untuk mendapatkan kepuasan kebutuhan. Dalam konteks *good governance*, pelayanan publik merupakan gerbang utama reformasi birokrasi instansi karena pelayanan publik adalah ruang dimana masyarakat dan aparatur negara berinteraksi secara langsung dengan masyarakat. Disinilah pelayanan publik seharusnya menjadi lebih responsif terhadap kepentingan publik karena akan terpantau secara transparan kebijakan, prosedur dan perilaku yang menyimpang. Paradigma pelayanan publik berkembang dari pelayanan yang sifatnya sentralistik ke pelayanan yang lebih memberikan fokus pada pengelolaan yang berorientasi kepuasan pelanggan.⁵

Pelaksanaan pembuatan Surat Ijin Mengemudi (SIM) telah dilakukan Polri lebih dari 50 Tahun yang lalu hingga saat ini, dalam kurun waktu lebih dari setengah abad masyarakat telah menerima kenyataan bahwa Polri merupakan satu-satunya Instansi yang mengeluarkan Surat Ijin Mengemudi (SIM). Untuk itu Surat Ijin Mengemudi merupakan syarat pertama dan utama dalam mengendarai kendaraan, karena seringnya kecelakaan lalu lintas yang terjadi selama ini disebabkan antara lain karena kelalaian, ketidaksengajaan, yang tidak disengaja dialami oleh pengendara.

⁵ *Ibid*, hal 32

Pada umumnya kecelakaan lalu lintas yang melibatkan kendaraan pribadi kendaraan atau angkutan umum disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain dari sisi pengemudi, infrastruktur pejalan kaki/jalan yang tidak mendukung. Akan tetapi faktor utama kesalahan *driver* adalah kurang hati-hati dalam berkendara.⁶ Kecelakaan lalu lintas merupakan hal yang lumrah dalam kehidupan masyarakat, namun yang disayangkan bahkan tidak jarang pelakunya tidak memiliki Surat Ijin Mengemudi (SIM) Hal ini disebabkan kurangnya kesadaran hukum dan kepatuhan hukum oleh masyarakat terhadap tujuan utama dibuatnya Surat Ijin Mengemudi (SIM) itu sendiri.⁷

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.⁸ cara memperolehnya dengan melengkapi beberapa persyaratan yang berlaku, sebagaimana telah di atur dalam perundang-undangan kepolisian yaitu dalam standar oprasional prosedur pembuatan surat izin mengemudi, yang berlandaskan pada Peraturan Kapolri no 9 tahun 2012 tentang surat izin mengemudi, Serta Undang-Undang No 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. sebagai anggota Polri khususnya Polisi Lalu Lintas yang akan mewakilinya

⁶ Hari Wibisono Condro and Achmad Sulchan, *Investigation Process Traffic Accident Offenders Of Minors The Police Resort Kebumen*, Jurnal Daulat Hukum, Volume 2 Issue 3, September 2019, url: <http://jurnal.unissula.ac.id/index.php/RH/article/view/5672/3421>

⁷ Hesti Kristi Wahyudi and Sri Kusriyah, *Owner's Responsibilities of Vehicles Used as Illegal Public Transport When Traffic Accidents Happened*, Jurnal Daulat Hukum, Volume 4 Issue 1, March 2021, url: <http://jurnal.unissula.ac.id/index.php/RH/article/view/13693/5366>

⁸ Pasal 77 Undang-Undang No 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan

haruslah dibekali dengan pengetahuan, pemahaman dan keterampilan yang baik berkaitan dengan registrasi dan identifikasi Surat Ijin Mengemudi. Seiring dengan bergulirnya Reformasi, Pelayanan Polisi Lalu Lintas kepada masyarakat dalam pembuatan Surat Ijin Mengemudi (SIM) dituntut lebih profesional, prosedur, bermoral dan transparan. sebagai upaya untuk menunjang kegiatan tersebut antara lain melalui pelatihan, penataran dan pendidikan. pelayanan kepolisian khususnya polisi lalu lintas yang ada kaitannya dengan pembuatan surat izin mengemudi (SIM) sudah seharusnya melakukan pelayanan terhadap masyarakat sesuai dengan peraturan yang berlaku tanpa ada membeda-bedakan masyarakat satu dengan lainnya, guna menghilangkan kesan negative di masyarakat maka di buatlah standar oprasional prosedur surat izin mengemudi. Dalam hal membuat suatu peraturan atau standar oprasional prosedur tentang pembuatan surat izin mengemudi (SIM) polri selalu menyesuaikan dengan perkembangan zaman yang ada didalam masyarakat.

Pelayanan kepada masyarakat dalam pembuatan Surat izin mengemudi dilaksanakan juga untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat, karena dalam masyarakat yang modern, Surat Izin Mengemudi (SIM) merupakan salah satu faktor utama pendukung Berlalu lintas. Untuk itu polisi lalu lintas juga mempunyai visi dan misi yang sejalan dengan bahasan Polri di masa depan, sebagai administrasi negara atau administrasi publik yang berorientasi pada pelayanan haruslah memberikan pelayanan yang prima, untuk menuju pelayanan Polri yang prima yang sesuai dengan harapan masyarakat dan dapat mengangkat citra serta meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada aparat negara khususnya Polri terus berupaya melakukan langkah-

langkah baru dibidang pelayanan pembuatan SIM. Maka hal yang harus diingat bahwa pelayanan pada masyarakat merupakan tuntutan yang tidak bisa diabaikan, masyarakat merupakan bagian terpenting dari keberadaan dan kelangsungan suatu organisasi. Kualitas pelayanan seringkali digunakan untuk melihat bagaimana kinerja pelayanan organisasi publik. Pelayanan umum di Kantor Urusan SIM Satlantas Polres Blora merupakan salah satu fungsi tugas pokok. Kualitas pelayanan tersebut mencerminkan kualitas dari instansi dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Melalui pelayanan publik yang dilaksanakan untuk masyarakat, maka instansi akan banyak dinilai oleh masyarakat. Kualitas pelayanan yang baik akan mencitrakan instansi pemerintah yang baik dimata masyarakatnya. Pelayanan umum yang kurang baik tidak akan menciptakan suatu kepuasan pada masyarakat. Dari sinilah dapat disimpulkan dan dijadikan tolak ukur dimana dalam mewujudkan kepuasan pada masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, instansi maupun pemerintah haruslah mampu untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin dengan mengevaluasi aspek-aspek kualitas pelayanan yang ada. Oleh karena itu kualitas pelayanan harus meliputi lima dimensi yang dikembangkan oleh Parasuraman, yang terdiri dari bukti fisik (*tangibles*), reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsive*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) sehingga layanan bias di anggap efektif dan efisien.

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

Penerbitan administrasi lalu lintas pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM), pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), pelayanan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), dan pengaduan kehilangan, kecelakaan, kematian, keramaian dan lainnya adalah bentuk pelayanan dari instansi Kepolisian terhadap masyarakat. Dalam suatu kenyataan di lapangan, tentang pengurusan SIM, STNK dan BPKB banyak masyarakat dalam mengurus pembuatan SIM cenderung menggunakan jasa "perantara", karena mereka merasa lebih cepat dan mudah untuk mendapatkan SIM tanpa harus menjalani berbagai prosedur. Citra Polisi akan lebih baik lagi bila aparat Polri tidak mau menerima pemberian yang bersifat informal (pungli) sehingga masyarakat akan menghormati Polri sebagai aparat yang melayani dan mengayomi masyarakat. Diharapkan dalam hal ini Polri dapat memberantas pencaloan untuk pengurusan SIM, STNK, dan BPKB. Beberapa keluhan dari masyarakat tentang pelayanan SIM diatas serta permintaan pembuatan SIM yang semakin meningkat di tiap tahunnya, membuat Polres Blora khususnya Satlantas terus berupaya melakukan langkah-langkah baru dibidang pelayanan pembuatan SIM.

Maka hal yang harus diingat bahwa pelayanan pada masyarakat merupakan tuntutan yang tidak bisa diabaikan, masyarakat merupakan bagian terpenting dari keberadaan dan kelangsungan suatu organisasi. Kualitas pelayanan seringkali digunakan untuk melihat bagaimana kinerja pelayanan organisasi publik. Pelayanan umum di Kantor Urusan SIM Satlantas Polres Blora merupakan salah satu fungsi tugas pokok. Kualitas pelayanan tersebut mencerminkan kualitas dari instansi dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Melalui pelayanan publik yang dilaksanakan untuk

masyarakat, maka instansi akan banyak dinilai oleh masyarakat. Kualitas pelayanan yang baik akan mencitrakan instansi pemerintah yang baik dimata masyarakatnya. Pelayanan umum yang kurang baik tidak akan menciptakan suatu kepuasan pada masyarakat. Dari sinilah dapat disimpulkan dan dijadikan tolak ukur dimana dalam mewujudkan kepuasan pada masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, instansi maupun pemerintah haruslah mampu untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin dengan mengevaluasi aspek-aspek kualitas pelayanan yang ada. Oleh karena itu kualitas pelayanan harus meliputi lima dimensi yang dikembangkan oleh Parasuraman, yang terdiri dari bukti fisik (*tangibles*), reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsive*), jaminan (*assurance*), dan empati(*empathy*) sehingga layanan bias di anggap efektif dan efisien⁹

Sedangkan layanan menjadi efektif dan efisien. Setidaknya ada sepuluh layanan bersama yang harus dilaksanakan oleh instansi atau unit kerja dalam suatu organisasi yang berfungsi sebagai public unit pelayanan, yaitu:\

1. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik lugas, mudah dipahami dan mudah dipahami melaksanakan.

2. Jelas

- a) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan public;

⁹ Parasuraman, A. Valerie, (*Diterjemahkan oleh Sutanto*) *Delivering Quality Service*, New York: The Free Press, 2001, hal.133

- b) Unit tenaga kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian pengaduan/permasalahan/sengketa dalam penyelenggaraan public jasa;
- c) Rincian biaya pelayanan publik dan cara pembayaran.

3. Kepastian

Waktu pelayanan publik dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan.

- 4. Keakuratan Produk pelayanan publik diterima dengan benar, layak dan sah.
- 5. Proses dan keamanan produk pelayanan publik untuk memberikan keamanan dan kepastian hukum.
- 6. Tanggung Jawab Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat penanggung jawab yang ditunjuk untuk pemberian pelayanan dan penyelesaian pengaduan/permasalahan di pelaksanaan pelayanan publik.
- 7. Ketersediaan kelengkapan infrastruktur dan kualitas infrastruktur, peralatan dan dukungan lain yang sesuai termasuk penyediaan telekomunikasi dan teknologi Informasi.
- 8. Kemudahan Access Point dan lokasi serta fasilitas pelayanan yang memadai, mudah dapat diakses oleh publik, dan dapat memanfaatkan telekomunikasi dan informasi teknologi.
- 9. Disiplin, Kesopanan dan keramahan pemberi perawatan harus disiplin, sopan, dan sopan, ramah, dan memberikan pelayanan dengan tulus.

10. Pemeliharaan kenyamanan lingkungan harus tertib, teratur, asalkan nyaman ruang tunggu, bersih, rapi, lingkungan asri dan sehat serta dilengkapi dengan pelayanan fasilitas penunjang.

Pada dasarnya pengaduan dari masyarakat merupakan umpan balik positif yang bersifat membangun. Dengan meningkatnya tuntutan masyarakat akan tata pemerintahan yang baik dan pelayanan yang benar (*good governance*) dari kepolisian, maka prioritas pada kegiatan pelayanan adalah suatu keharusan. Untuk itu, Polri memprioritaskan pelayanan atas pengaduan masyarakat. Pelayanan yang baik, efisien dan efektif akan memberikan harapan baru dan rasa keadilan dalam masyarakat terjaminnya pengelolaan dan arah keuangan publik yang transparan.

Keberadaan Satlantas Polres Blora sangatlah dibutuhkan masyarakat untuk menunjang kelancaran dalam pembuatan SIM, tuntutan masyarakat terhadap Satlantas Polres Blora agar dapat meningkatkan pelayanan mereka merupakan keharusan bagi Satlantas Polres Blora guna mewujudkan kualitas pelayanan yang baik, sehingga apa yang menjadi keinginan dan harapan pengguna jasa akan dapat tercapai. Berdasarkan gambaran latar belakang masalah diatas, maka akan dilakukan penelitian yang berjudul **“Efektivitas Pelayanan Pembuatan SIM di Satuan Lalu Lintas Polres Blora”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan dalam latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Faktor apakah yang mempengaruhi kurangnya efektifitas prosedur pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi di unit penerbitan SIM Polres Blora?
2. Bagaimana upaya dari pihak kepolisian dalam mengatasi masalah pelayanan pembuatan surat izin mengemudi yang tidak sesuai dengan SOP surat izin mengemudi atau Undang-undang?
3. Apa konsep strategis proses pembuatan SIM yang efektif prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan masyarakat namun tidak melanggar peraturan perundang-undangan yang berlaku?

C. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dalam penulisan tesis ini yang bertujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui, mengkaji dan menganalisis Faktor apakah yang mempengaruhi kurang efektifnya prosedur pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi di unit penerbitan SIM;
2. Untuk mengetahui, mengkaji dan upaya dari pihak kepolisian dalam mengatasi masalah pelayanan pembuatan surat izin mengemudi yang tidak sesuai dengan SOP surat izin mengemudi atau Undang-undang;

3. Untuk mengetahui, mengkaji dan menganalisis konsep strategis proses pembuatan SIM yang efektif prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan masyarakat namun tidak melanggar peraturan perundang-undangan yang berlaku.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih bagi para pihak, antara lain:

1. Aspek Akademis

Bagi kepentingan penelitian itu sendiri dapat menambah ilmu dan pengalaman di bidang penelitian dan mengembangkan ilmu hukum pidana dan undang-undang POLRI sehingga memperluas khasanah kepustakaan yang ada dan sebagai sumbangan ilmu bagi akademisi atau ilmuan untuk pengembangan mata kuliah hukum pidana.

2. Aspek Praktis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu acuan atau referensi bagi mahasiswa, akademisi, masyarakat, dan para penegak hukum yang terlibat dalam sistem peradilan pidana yaitu Kepolisian, Jaksa, dan Hakim terkait Hasil penelitian ini diharapkan dapat diperoleh suatu pemikiran yang dapat disumbangkan pada para praktisi hukum, dan menambah wacana maupun wawasan pada masyarakat serta memberikan

sumbangsih pemikiran dan tenaganya serta bersama-sama untuk menjalankan dan mentaati Undang – Undang sebagaimana mestinya.

Sebagai syarat untuk menyelesaikan studi S2 (Magister) di Magister Ilmu Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang, serta menjalankan amanah Tri Dharma Perguruan tinggi yaitu Pendidikan, Penelitian, dan pengabdian dan secara realita dapat dikembangkan dalam hukum masyarakat yang berkaitan dengan pengabdian diri sebagai mahasiswa untuk membantu pemerintah dan penegak hukum dalam menjalankan amanah Undang – Undang serta memberikan ilmu dan fasilitas dalam rangka upaya POLRI SATLANTAS dalam proses pembuatan SIM.

E. Kerangka Konseptual

1. Efektivitas

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Kamus ilmiah populer mendefinisikan efektivitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan. Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program. Disebut efektif apabila tercapai tujuan ataupun sasaran seperti yang telah ditentukan.¹⁰ Konsep ini adalah salah satu faktor untuk menentukan apakah perlu dilakukan perubahan secara

¹⁰ Iga Rosalina, *Efektivitas Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Perkotaan Pada Kelompok Pinjaman Bergulir Di Desa Mantren Kec Karangrejo Kabupaten Madetaan. Jurnal Efektivitas Pemberdayaan Masyarakat*, Vol. 01 No 01, Februari 2012, hal. 3

signifikan terhadap bentuk dan manajemen organisasi atau tidak. Dalam hal ini, efektivitas merupakan pencapaian tujuan organisasi melalui pemanfaatan sumber daya yang dimiliki secara efisien, ditinjau dari sisi masukan (input), proses, maupun keluaran (output). Dalam hal ini yang dimaksud sumber daya meliputi ketersediaan personil, sarana dan prasarana serta metode dan model yang digunakan. Suatu kegiatan dikatakan efisien apabila dikerjakan dengan benar dan sesuai dengan prosedur, sedangkan dikatakan efektif bila kegiatan tersebut dilaksanakan dengan benar dan memberikan hasil yang bermanfaat.¹¹

2. Pelayanan

Pelayanan (*customer service*) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi.¹² Dalam Kamus Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (membantu apa yang diperlukan seseorang).¹³ Pada hakekatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain.

Menurut R.A Supriyono pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan

¹¹ *Ibid*, hal 4

¹² Kasmir, *Manajemen Perbankan*, Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2010, hal.22

¹³ Tim Penyusun, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta, Balai Pustaka, 1990, hal. 415

tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan.¹⁴ Sedangkan definisi yang lain menyatakan bahwa pelayanan atau service adalah setiap kegiatan atau manfaat yang diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.

3. Surat Ijin Mengemudi

Pengertian SIM berdasarkan Pasal 77 ayat (1) Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan 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. Izin yang bersifat pribadi, merupakan izin yang isinya tergantung pada sifat atau kualitas pribadi dan pemohon izin misalnya izin mengemudi (SIM).¹⁵ Sedangkan menurut ketentuan Pasal 1 angka 4 Peraturan Kapolri Nomor 9 Tahun 2012 tentang Surat Izin Mengemudi, SIM adalah tanda bukti legitimasi kompetensi, alat kontrol dan data forensik Kepolisian bagi seseorang yang

¹⁴ Malayu Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta, PT Bumi Aksara, Cet. Ke- 4, 2005, hal. 152

¹⁵ Adrian Sutedi, *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik*, Jakarta: Sinar Grafika, 2011, hal 175.

telah lulus uji pengetahuan, kemampuan dan keterampilan untuk mengemudikan kendaraan bermotor di jalan sesuai dengan persyaratan yang ditentukan berdasarkan Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

4. Polisi Lalu Lintas

Polisi adalah suatu pranata umum sipil yang mengatur tata tertib (orde) dan hukum. Namun kadangkala pranata ini bersifat militaris, seperti di Indonesia sebelum Polri dilepas dari ABRI. Polisi dalam lingkungan pengadilan bertugas sebagai penyidik. Dalam tugasnya dia mencari barang bukti, keterangan-keterangan dari beberapa sumber, baik keterangan saksi-saksi maupun keterangan saksi ahli.¹⁶ Polisi Lalu Lintas adalah unsur pelaksana yang bertugas melaksanakan tugas kepolisian yang mencakup penjagaan, pengawalan dan patroli, pendidikan masyarakat dan rekayasa lalu lintas, registrasi dan identifikasi pengemudi atau kendaraan bermotor, penyidik kecelakaan lalu lintas dan penegakan hukum dalam bidang lalu lintas guna memelihara ketertiban dan kelancaran lalu lintas.

F. Kerangka Teori

1. Teori Hukum Pelayanan Publik

¹⁶ Warsiti Adi Utomo, *Hukum Kepolisian di Indonesia*, Jakarta, prestasi pustaka, 2005, hal 3

Pelayanan publik secara etimologi terdiri dari dua kata, yaitu pelayanan dan publik. Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.¹⁷ Sedangkan publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki.¹⁸ Pelayanan publik ditinjau dari aspek terminologi adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh institusi pemerintah pusat dan/atau daerah dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik menurut Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik dapat diselenggarakan oleh organisasi

¹⁷ Moenir A.S, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bina Aksara, 2008, hal. 26-27

¹⁸ Husni Thamrin, *Hukum pelayanan Publik Di Indonesia*, Yogyakarta : Aswaja Pressindo, 2013, hal 29.

publik maupun swasta dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.¹⁹

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas harus ada unsur-unsur pelayanan publik yang terpenuhi sehingga aktifitas tersebut dapat dikatakan aktifitas pelayanan publik antara lain:

- a. Sistem, prosedur, dan metode. Artinya dalam pelayanan publik harus ada sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.
- b. Personil, terutama ditekankan pada perilaku aparatur. Maksudnya adalah bahwa dalam pelayanan publik aparatur pemerintah sebagai personil pelayanan harus profesional, disiplin, dan terbuka terhadap kritik, saran, dan nasehat dari pelanggan dan masyarakat.
- c. Sarana dan prasarana. Artinya dalam pelayanan publik diperlukan peralatan, ruang kerja dan fasilitas pelayanan publik. Misalnya ruang tunggu, tempat parkir, kotak saran, WC, dan lain-lain.

¹⁹ Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik; Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, Yogyakarta: Gava Media, 2011, hal. 11.

d. Masyarakat sebagai pelanggan, dalam pelayanan publik masyarakat sebagai pelanggan sangatlah heterogen baik tingkat pendidikan maupun perilakunya.²⁰

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Adapun tujuan pelayanan publik yaitu: pertama, terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik; kedua, terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan koperasi yang baik; ketiga, terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundangundangan; dan keempat, terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan publik. Untuk mencapai tujuan tersebut, penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk meningkatkan kualitas. Kualitas disini adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan.

Secara lebih luas kualitas pelayanan dikatakan oleh Kotler adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Untuk mencapai tujuan tersebut, penyelenggara pelayanan publik

²⁰ Bambang Istianto, *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik*, Jakarta : Mitra Wacana Media, 2011, hal, 123

dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang dilaksanakan sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan, yaitu:

- a. Kesederhanaan, artinya prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan
- b. Kejelasan, ini mencakup kejelasan dalam hal:
 - a) Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan public;
 - b) Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan atau sengketa dalam pelaksanaan pelayanan public;
 - c) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran;
 - d) Kepastian waktu.
- c. Kepastian Waktu, artinya pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi, artinya produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
- e. Keamanan, artinya proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab, artinya pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

- g. Kelengkapan sarana dan prasana, artinya pelayanan publik harus menyediakan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- h. Kemudahan Akses, maksudnya bahwa tempat dan lokasi serta sarana pelayanan sangat memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat Pelayanan Publik Tingkat Desa 28 memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika;
- i. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan, artinya Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan, artinya lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.²¹

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

²¹ Abdul Chalik dan Muttaqin Habibullah, *Pelayanan Publik Tingkat Desa*, Yogyakarta, Interpena, 2015, hal 27.

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

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang telah ditetapkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, yang akan dijadikan pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan

permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat penerima pelayanan atas kinerja pemerintah.

2. Teori Efektivitas Hukum

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Kamus ilmiah populer mendefinisikan efektivitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, efektif adalah sesuatu yang ada efeknya (akibatnya, pengaruhnya, kesannya) sejak dimulai berlakunya suatu Undang-Undang atau peraturan. Sedangkan efektivitas itu sendiri adalah keadaan dimana dia diperankan untuk memantau. Hukum sebagai kaidah merupakan patokan mengenai sikap tindak atau perilaku yang pantas. Metode berpikir yang dipergunakan adalah metode deduktif-rasional, sehingga menimbulkan jalan pikiran yang dogmatis. Di lain pihak ada yang memandang hukum sebagai sikap tindak atau perilaku yang teratur (ajeg). Metode berpikir yang digunakan adalah induktif-empiris, sehingga hukum dilihat sebagai tindak yang diulang-ulang dalam bentuk yang sama, yang mempunyai tujuan tertentu.

Beberapa pendapat mengemukakan tentang teori efektivitas seperti Bronislaw Malinowski, Clarence J. Dias, Allot dan Murmer. Bronislaw Malinowski mengemukakan bahwa teori efektivitas pengendalian sosial atau hukum, hukum dalam masyarakat dianalisa dan dibedakan menjadi dua yaitu :

(1) masyarakat modern,(2) masyarakat primitif. Masyarakat modern merupakan masyarakat yang perekonomiannya berdasarkan pasar yang sangat luas, spesialisasi di bidang industri dan pemakaian teknologi canggih, didalam masyarakat modern hukum yang dibuat dan ditegakkan oleh pejabat yang berwenang. Pandangan lain tentang efektivitas hukum oleh Clarence J Dias sebagaimana dikutip Marcus Priyo Guntarto, menyatakan bahwa terdapat 5 (lima) syarat bagi efektif tidaknya satu sistem hukum meliputi:²²

- 1) Mudah atau tidaknya makna isi aturan-aturan itu ditangkap;
- 2) Luas tidaknya kalangan didalam masyarakat yang mengetahui isi aturan-aturan yang bersangkutan;
- 3) Efisien dan efektif tidaknya mobilisasi aturan-aturan hukum dicapai dengan bantuan aparat administrasi yang menyadari melibatkan dirinya kedalam usaha mobilisasi yang demikian, dan para warga masyarakat yang terlibat dan merasa harus berpartisipasi dalam proses mobilisasi hukum;
- 4) Adanya mekanisme penyelesaian sengketa yang tidak hanya harus mudah dihubungi dan dimasukan oleh setiap warga masyarakat, akan tetapi harus cukup efektif menyelesaikan sengketa;
- 5) Adanya anggapan dan pengakuan yang cukup merata di kalangan warga masyarakat yang beranggapan bahwa aturanaturan dan

²² Salim,H.S dan Erlis Septiana Nurbani, *Penerapan Teori Hukum Pada Tesis dan Disertasi*, Rajawali Press, Jakarta, 2013, hal. 308

pranata-pranata hukum itu memang sesungguhnya berdaya mampu efektif.

Achmad Ali sebagaimana dikutip Marcus Priyo menyatakan bahwa keberlakuan hukum dapat efektif apabila :

- 1) Relevansi aturan hukum dengan kebutuhan orang yang menjadi target
- 2) Kejelasan dari rumusan substansi aturan hukum, sehingga mudah dipahami oleh orang yang menjadi target hukum;
- 3) Sosialisasi yang optimal kepada semua orang yang menjadi target hukum;
- 4) Undang-undang sebaiknya bersifat melarang, bukan bersifat mengharuskan. Pada umumnya hukum prohibitor lebih mudah dilaksanakan daripada hukum mandatur;
- 5) Sanksi yang akan diancam dalam undang-undang harus dipadankan dengan sifat undang-undang yang dilanggar, suatu sanksi yang tepat untuk tujuan tertentu, mungkin saja tidak tepat untuk tujuan lain. Berat sanksi yang diancam harus proporsional dan memungkinkan untuk dilaksanakan.

Soerjono Soekanto menggunakan tolak ukur efektivitas dalam penegakan hukum pada lima hal yakni :

- 1) Faktor Hukum Hukum berfungsi untuk keadilan, kepastian dan kemanfaatan. Dalam praktik penyelenggaraan hukum di lapangan ada kalanya terjadi pertentangan antara kepastian hukum dan keadilan.

Kepastian Hukum sifatnya konkret berwujud nyata, sedangkan keadilan bersifat abstrak sehingga ketika seseorang hakim memutuskan suatu perkara secara penerapan undang-undang saja maka ada kalanya nilai keadilan itu tidak tercapai. Maka ketika melihat suatu permasalahan mengenai hukum setidaknya keadilan menjadi prioritas utama. Karena hukum tidaklah semata-mata dilihat dari sudut hukum tertulis saja;

- 2) Faktor Penegakan Hukum Dalam berfungsinya hukum, mentalitas atau kepribadian petugas penegak hukum memainkan peranan penting, kalau peraturan sudah baik, tetapi kualitas petugas kurang baik, ada masalah. Selama ini ada kecenderungan yang kuat di kalangan masyarakat untuk mengartikan hukum sebagai petugas atau penegak hukum, artinya hukum diidentikkan dengan tingkah laku nyata petugas atau penegak hukum. Sayangnya dalam melaksanakan wewenangnya sering timbul persoalan karena sikap atau perlakuan yang dipandang melampaui wewenang atau perbuatan lainnya yang dianggap melunturkan citra dan wibawa penegak hukum. Hal ini disebabkan oleh kualitas yang rendah dari aparat penegak hukum tersebut;
- 3) Faktor Sarana atau Fasilitas Pendukung Faktor sarana atau fasilitas pendukung mencakup perangkat lunak dan perangkat keras, Menurut Soerjono Soekanto bahwa para penegak hukum tidak dapat bekerja dengan baik, apabila tidak dilengkapi dengan kendaraan dan alat-alat

komunikasi yang proporsional. Oleh karena itu, sarana atau fasilitas mempunyai peranan yang sangat penting di dalam penegakan hukum. Tanpa adanya sarana atau fasilitas tersebut, tidak akan mungkin penegak hukum menyerasikan peranan yang seharusnya dengan peranan yang actual;

- 4) Faktor Masyarakat Penegak hukum berasal dari masyarakat dan bertujuan untuk mencapai kedamaian di dalam masyarakat. Setiap warga masyarakat atau kelompok sedikit banyaknya mempunyai kesadaran hukum. Persoalan yang timbul adalah taraf kepatuhan hukum, yaitu kepatuhan hukum yang tinggi, sedang, atau kurang. Adanya derajat kepatuhan hukum masyarakat terhadap hukum, merupakan salah satu indikator berfungsinya hukum yang bersangkutan;
- 5) Faktor Kebudayaan Kebudayaan pada dasarnya mencakup nilai-nilai yang mendasari hukum yang berlaku, nilai-nilai mana yang merupakan konsepsikonsepsi yang abstrak mengenai apa yang dianggap baik (sehingga dituruti) dan apa yang dianggap buruk (sehinga dihindari). Maka, kebudayaan Indonesia merupakan dasar atau mendasari hukum adat yang berlaku. Disamping itu berlaku pula hukum tertulis (perundangundangan), yang dibentuk oleh golongan tertentu dalam masyarakat yang mempunyai kekuasaan dan wewenang untuk itu. Hukum perundang-undangan tersebut harus dapat mencerminkan nilai-

nilai yang menjadi dasar dari hukum adat, agar hukum perundang-undangan tersebut dapat berlaku secara aktif.²³

Kelima faktor di atas saling berkaitan dengan eratnya, karena menjadi hal pokok dalam penegakan hukum, serta sebagai tolok ukur dari efektifitas penegakan hukum. Dari lima faktor penegakan hukum tersebut faktor penegakan hukumnya sendiri merupakan titik sentralnya. Hal ini disebabkan oleh baik undang-undangnya disusun oleh penegak hukum, penerapannya pun dilaksanakan oleh penegak hukum dan penegakan hukumnya sendiri juga merupakan panutan oleh masyarakat luas.

G. Metode Penelitian

Penulisan karya ilmiah ini akan dibuat dalam bentuk penelitian yang juga membutuhkan beberapa terapan ilmu demi memudahkan tercapainya penelitian yang ilmiah dan dapat menjadi sumber data dan sumber ilmu yang akurat. Penelitian dalam ilmu hukum adalah keseluruhan aktivitas berdasarkan disiplin ilmiah untuk mengumpulkan, mengklasifikasikan, menganalisis dan menginterpretasi fakta serta hubungan di lapangan hukum yang relevan bagi kehidupan hukum, dan berdasarkan pengetahuan yang diperoleh dapat dikembangkan prinsip-prinsip ilmu pengetahuan dan cara-cara ilmiah untuk menanggapi berbagai fakta dan hubungan tersebut.²⁴

²³ Soerjono Soekanto, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada, 2007, hal 5.

²⁴ Teuku Mohammad Radhie, *Penelitian Hukum dalam Pembinaan dan Pembaharuan Hukum Nasional*, Makalah, Jakarta: BPHN, Departemen Kehakiman, 1974, hal. 14.

Penulis menggunakan metode penelitian yang dapat mendukung karya tulis ini diantaranya:

1. Metode Pendekatan

Dalam penelitian yang dilaksanakan, penulisan menggunakan pendekatan Yuridis Sosiologis, yaitu penelitian yang menggunakan metode pendekatan terhadap masalah dengan melihat norma atau Undang-Undang yang berlaku sebagai ketentuan positif, berikut ini teori yang relevan dengan karya tulis ini dengan mengaitkan implementasinya terhadap fakta yang terdapat di lapangan.

2. Spesifikasi Penelitian

Spesifikasi penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif analisis, yaitu penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa dan kejadian yang terjadi saat sekarang. Penelitian ini diperlukan untuk membuat deskripsi secara sistematis, faktual dan akurat.

3. Jenis dan Sumber Data

Data yang digunakan untuk penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari lapangan atau dari sumber pertama dan belum diolah oleh pihak lain. Kemudian data sekunder adalah data yang diperoleh dari penelitian kepustakaan yang terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier.

1. Bahan hukum primer tersebut terdiri dari:

- a. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
 - b. Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan;
2. Bahan hukum sekunder yaitu terdiri dari:
- a. Buku-buku;
 - b. Rancangan Undang-Undang;
 - c. Hasil penelitian ahli hukum;
 - d. Tesis, Skripsi, Disertasi.
3. Bahan hukum tersier yang terdiri dari:
- a. Kamus Hukum;
 - b. Kamus besar bahasa Indonesia;
 - c. Pedoman ejaan yang disempurnakan;
 - d. Ensiklopedia.

4. Metode Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data dalam penelitian ini, digunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

- a. Pengumpulan Dokumen

Langkah awal dari setiap penelitian hukum meliputi pengambilan data-data maupun dokumen hukum lainnya pada instansi

yang relevan dengan objek penelitian. Instansi dalam hal ini yaitu Satlantas Polres Blora.

b. Wawancara

Wawancara yang digunakan berupa wawancara semi struktur dimana penulis sudah mempersiapkan beberapa pertanyaan atau rancangan pertanyaan yang nantinya akan ditanyakan kepada objek penelitian, namun juga tidak menutup kemungkinan akan timbul pertanyaan baru yang muncul secara spontan dengan para pihak selama proses wawancara berlangsung.. Dalam hal ini wawancara dilaksanakan pada lingkungan Kepolisian yaitu Satlantas Polres Blora.

c. Studi Pustaka

Metode pengumpulan data yang utama digunakan dalam studi pustaka adalah data sekunder yang diperoleh dari buku-buku kepustakaan, perUndang-Undangan, kepres, maupun pendapat-pendapat para ahli hukum.

5. Metode Penyajian Data

Data yang diperoleh dari penelitian kemudian disusun secara teratur selanjutnya dilakukan proses *editing*, untuk memeriksa atau meneliti data yang diperoleh untuk menjamin apakah sudah dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan kenyataan dan dalam *editing* dilakukan pembetulan data yang

keliru serta melengkapi data yang kurang kemudian data tersebut dianalisa disajikan dalam bentuk uraian.

6. Metode Analisis Data

Data yang telah diperoleh tersebut kemudian dianalisa dengan analisa kualitatif, yaitu analisa data dengan tidak menggunakan angka-angka, tetapi data yang diperoleh melalui penelitian. Metode kualitatif adalah suatu cara analisis hasil penelitian yang menghasilkan data deskriptif analitis, yaitu data yang dinyatakan oleh responden secara tertulis maupun lisan serta juga tingkah laku yang nyata, yang diteliti dan dipelajari sebagai sesuatu yang utuh²⁵, dimana dengan metode ini diharapkan akan diperoleh data yang jelas mengenai pokok permasalahannya.

H. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini terbagi dalam 4 (empat) bab yaitu sebagai berikut:

BAB I, Pendahuluan, meliputi: Latar Belakang Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Kerangka Konseptual, Kerangka Teori, Metode Penelitian, Sistematika Penulisan.

BAB II, Tinjauan Pustaka terdiri dari: Tinjauan Umum Pelayanan Umum, Tinjauan Umum Satuan Lalu Lintas Kepolisian Republik Indonesia, Tinjauan Umum Surat Ijin Mengemudi, Pelayanan Umum dalam Perspektif Islam.

²⁵ Mukti Fajar dan Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar, 2010, hal 153

BAB III Hasil Penelitian Dan Pembahasan, terdiri dari: (1) Faktor yang mempengaruhi kurangnya efektifitas prosedur pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi di unit penerbitan SIM Polres Blora, (2) upaya dari pihak kepolisian dalam mengatasi masalah pelayanan pembuatan surat izin mengemudi yang tidak sesuai dengan SOP surat izin mengemudi atau Undang-undang, (3) konsep strategis proses pembuatan SIM yang efektif prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan masyarakat namun tidak melanggar peraturan perundang-undangan yang berlaku.

BAB IV Penutup, terdiri dari: Kesimpulan, Saran.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Pelayanan Umum

Pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik secara sederhana dipahami oleh berbagai pihak sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Semua barang dan jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah kemudian disebut sebagai pelayanan publik. Selain itu dijelaskan sekali lagi oleh Dwiyanto bahwa literatur terdahulu menyatakan “*what government does is public service*”. Pendapat tersebut menunjukkan bahwa pada dasarnya pemerintah memang memiliki peran yang sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik.²⁶

Para ahli memiliki ragam pemaknaan atau definisi terkait pelayanan publik. Pelayanan publik secara ringkas bisa diartikan sebagai layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada warga negaranya baik secara langsung maupun secara tidak langsung (yaitu lewat pembiayaan penyediaan layanan yang diselenggarakan oleh pihak swasta). Sedangkan menurut Mahmudi, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.²⁷

Mengacu pada pendapat di atas, menjadikan bukti bahwa pelayanan public merupakan bentuk layanan yang diberikan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan hidup masyarakatnya. Pelayanan publik juga harus mengacu dan didukung oleh

²⁶ Agus Dwiyanto, *Manajemen Pelayan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*, Yogyakarta: Universitas Gajah Mada Press, 2015, hal 14.

²⁷ Mahmudi, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Edisi kedua, Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN, Yogyakarta, 2010, hal 22

undang-undang atau regulasi yang berlaku sehingga dapat menjadi acuan dalam penyelenggarannya. Selain pihak dari pemerintah yang menjadi penyelenggara pelayanan publik, dimungkinkan pula pelayanan public diselenggarakan oleh pihak non pemerintah, seperti swasta atau masyarakat. Namun hal tersebut tidak seakan-akan membantah bahwa peran pemerintah begitu penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik bagi masyarakatnya.

Pelayanan oleh pemerintah (*government service*) dapat dimaknai sebagai “*the delivery of a service by a government agency using its own employees*”, dengan kata lain bahwa pemberian pelayanan kepada masyarakat/warga negara yang dilakukan oleh agen pemerintah melalui pegawainya. Penyediaan pelayanan publik secara langsung oleh pemerintah dilakukan lewat apa yang disebut sebagai sektor publik (*public sector*), yaitu badan-badan pemerintah, sekolah milik pemerintah, kantor pos, perusahaan listrik pemerintah, rumah sakit milik pemerintah, dan seterusnya. Penyelenggaraan yang dilakukan oleh pemerintah dilaksanakan demi tujuan agar tidak terjadi penyalahgunaan. Pemerintah sebagai penyedia harus bersikap secara professional dalam menjalankan fungsinya sebagai penyedia pelayanan publik.²⁸

Seperti dijelaskan sebelumnya, bahwa penyediaan pelayanan publik haruslah didukung oleh regulasi yang dikeluarkan oleh pemerintah. Regulasi tersebut selanjutnya menjadi semacam *guidance* bagi penyediaan pelayanan publik. Oleh karena itu, adanya Undang-undng No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik

²⁸ E.S. Savas, *Privatization: The Key to Better Government*, New Jersey: Chatam House Publisher, 1987, hal 62.

menjadi angin segar dalam upaya penyediaan pelayanan publik yang baik. Undang-undang ini mengamanatkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sehingga jelas sekali bahwa tugas dari penyelenggara pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan masyarakat baik dalam bentuk barang, jasa ataupun pelayanan administratif dan dalam kaitannya dengan pelayanan publik ini, kepuasan masyarakat akan pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting.²⁹

Pada dasarnya pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau. Oleh sebab itu setidaknya mengandung asas-asas antara lain:

- 1) Hak dan kewajiban, baik bagi pemberi dan penerima pelayanan publik tersebut, harus jelas dan diketahui dengan baik oleh masing-masing pihak, sehingga tidak ada keragu-raguan dalam pelaksanaannya.
- 2) Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar, berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektifitasnya.

²⁹ Surjadi, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, Bandung: Reifika Aditama, 2012, hal 17

- 3) Mutu proses keluaran dan hasil pelayanan public tersebut harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
- 4) Apabila pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Instansi atau Lembaga Pemerintah atau Pemerintahan “terpaksa harus mahal”, maka Instansi atau Lembaga Pemerintah atau Pemerintahan yang bersangkutan berkewajiban “memberi peluang” kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pelayanan publik akan berkualitas apabila memenuhi asas-asas diantaranya hak dan kewajiban; pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar, berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku; mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum; dan apabila pelayanan publik yang diselenggarakan.

Pelayanan publik dalam pemerintahan yang baik harus memenuhi kualitas yang harus dipenuhi. Pelayanan public yang ada harus berfungsi untuk mengurangi (bahkan menghilangkan) kesenjangan peran antara organisasi pusat dengan organisasi-organisasi pelaksana yang ada dilapangan. Jumlah staf/aparat yang ada sesuai, tidak kurang dan tidak pada level menengah dan level atas agar pelayanan public dapat tepat sasaran. pelayanan yang diberikan juga harus mendekatkan birokrasi dengan masyarakat pelanggan. Beberapa prinsip pokok yang harus

dipahami oleh aparat birokrasi publik, maka prinsip-prinsip dalam pelayanan publik antara lain:

- 1) Prinsip Aksestabilitas, dimana setiap jenis pelayanan harus dapat dijangkau secara mudah oleh setiap pengguna pelayanan (misalnya: masalah tempat, jarak dan prosedur pelayanan).
- 2) Prinsip Kontinuitas, yaitu bahwa setiap jenis pelayanan harus secara terus menerus tersedia bagi masyarakat dengan kepastian dan kejelasan ketentuan yang berlaku bagi proses pelayanan tersebut.
- 3) Prinsip Teknikalitas, yaitu bahwa setiap jenis pelayanan proses pelayanannya harus ditangani oleh aparat yang benar-benar memahami secara teknis pelayanan tersebut berdasarkan kejelasan, ketepatan dan kemantapan sistem, prosedur dan instrument pelayanan.
- 4) Prinsip Profitabilitas, yaitu bahwa proses pelayanan pada akhirnya harus dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien serta memberikan keuntungan ekonomis dan sosial baik bagi pemerintah maupun bagi masyarakat luas.
- 5) Prinsip Akuntabilitas, yaitu bahwa proses, produk dan mutu pelayanan yang telah diberikan harus dapat dipertanggung jawabkan kepada masyarakat karena aparat pemerintah itu pada hakekatnya mempunyai tugas memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat.³⁰

³⁰ Sinambela, Lijan Poltak, *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, hal 67

Substansi pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan publik ini menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan khalayak masyarakat ramai yang memiliki keaneka-ragaman kepentingan dan tujuan. Oleh karena itu institusi pelayanan publik dapat dilakukan oleh pemerintah maupun non-pemerintah. Jika pemerintah merupakan organisasi birokrasi dalam pelayanan publik, maka organisasi birokrasi pemerintahan merupakan organisasi terdepan yang berhubungan dengan pelayanan publik. Dalam hal institusi pemerintah memberikan pelayanan, maka yang terpenting adalah bagaimana memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepentingannya.

Begitu pentingnya profesionalisasi pelayanan publik ini bagi setiap lini organisasi pemerintahan di Indonesia, pemerintah melalui Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi dan Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan terdapat pada Pasal 1 antara lain sebagai berikut:

- 1) Setiap penyelenggara Pelayanan publik wajib menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan.
- 2) Standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) ditetapkan oleh pimpinan Penyelenggara Pelayanan Publik.

B. Tinjauan Umum Satuan Lalu Lintas Kepolisian Republik Indonesia

1. Definisi Polisi

Menurut Satjipto Raharjo polisi merupakan alat negara yang bertugas memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, memberikan pengayoman, dan memberikan perlindungan kepada masyarakat.³¹ Selanjutnya Satjipto Raharjo yang mengutip pendapat Bitner menyebutkan bahwa apabila hukum bertujuan untuk menciptakan ketertiban dalam masyarakat, diantaranya melawan kejahatan. Akhirnya polisi yang akan menentukan secara konkrit apa yang disebut sebagai penegakan ketertiban.

Polisi memiliki arti yang berbeda antara sekarang dan pada awal ditemukannya istilah polisi itu sendiri. Pertama kali istilah Polisi ditemukan pada abad sebelum masehi di Yunani yaitu “*Politea*” yang berarti seluruh pemerintahan negara kota. Lalu pengertiannya berkembang menjadi kota dan juga dipakai untuk menyebut semua usaha kota. Karena pada masa itu kota-kota merupakan negara-negara yang berdiri sendiri yang disebut juga dengan polis, maka *politeia* atau *polis* berarti semua usaha yang tidak saja menyangkut pemerintahan negara kota saja, tetapi juga termasuk urusan-urusan keagamaan. Pada abad ke-14 dan 15 oleh karena perkembangan zaman, urusan dan kegiatan keagamaan menjadi semakin banyak, sehingga perlu diselenggarakan secara khusus. Akhirnya urusan agama dikeluarkan dari usaha *politeia*, maka istilah *politeia* atau Polisi tinggal meliputi usaha dan urusan

³¹ Satjipto Rahardjo, *Penegakan Hukum Suatu Tinjauan Sosiologis*, Yogyakarta: Genta Publishing, 2009, hal. 111

keduniawian saja.³² Dari istilah *politeia* dan *polis* itulah kemudian timbul istilah *lapolice* (Perancis), *politeia* (Belanda), *police* (Inggris), *polzei* (Jerman) dan Polisi (Indonesia).³³ Kini istilah polisi diartikan sebagai Badan pemerintah (sekelompok pegawai negeri) yang bertugas memelihara keamanan dan ketertiban umum, pegawai negeri yang bertugas menjaga keamanan dan ketertiban umum.

Polisi merupakan alat negara yang bertugas memelihara keamanan, memberikan perlindungan, dan menciptakan ketertiban masyarakat. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, polisi diartikan: 1) sebagai badan pemerintah yang bertugas memelihara keamanan dan ketertiban umum (menangkap orang yang melanggar undang-undang dsb.), dan 2) anggota dari badan pemerintahan (pegawai negara yang bertugas menjaga keamanan).

Undang-undang Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia atau disebut dengan Undang-Undang Kepolisian Negara Republik Indonesia, dalam Pasal 1 Ayat (1) disebutkan bahwa, “Kepolisian adalah segala hal ihwal yang berkaitan dengan fungsi dan lembaga polisi sesuai dengan peraturan perundangundangan.” Selanjutnya Pasal 5 Undang-Undang Kepolisian Negara Republik Indonesia disebutkan bahwa:

1. Kepolisian Negara Republik Indonesia merupakan alat negara yang berperan dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum,

³² Warsito Hadi Utomo, *Hukum Kepolisian di Indonesia*, Jakarta: Prestasi Pustaka, 2005, hal 5

³³ *Ibid*, hal. 9

serta memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka terpeliharanya keamanan dalam negeri.

2. Kepolisian Negara Republik Indonesia adalah Kepolisian Nasional yang merupakan satu kesatuan dalam melaksanakan peran sebagaimana dimaksud dalam ayat (1).³⁴

Sadjijono mengemukakan bahwa polisi adalah organ atau lembaga pemerintah yang ada dalam negara.³⁵ Istilah kepolisian sebagai organ dan juga sebagai fungsi. Polisi sebagai organ, yakni suatu lembaga pemerintah yang terorganisasi dan terstruktur dalam ketatanegaraan yang oleh undang-undang diberi tugas dan wewenang dan tanggung jawab untuk menyelenggarakan kepolisian. Sebagai fungsi menunjuk pada tugas dan wewenang yang diberikan oleh undang-undang yakni fungsi preventif dan fungsi represif.

Pembagian wilayah Kepolisian Republik Indonesia (Polri) pada dasarnya didasarkan dan disesuaikan atas wilayah administrasi pemerintahan sipil. Komando pusat berada di Markas Besar Polri (Mabes) di Jakarta. Pada umumnya struktur komando Polri dari pusat ke daerah adalah:

- 1) Pusat

Markas Besar Kepolisian Republik Indonesia (Mabes Polri)

- 2) Wilayah Provinsi

Kepolisian Daerah (Polda)

³⁴ Pasal 5 Undang-undang Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia

³⁵ Sadjijono, *Etika Profesi Hukum: Suatu Telaah Filosofis terhadap Konsep dan Implementasi Kode Etik Profesi POLRI*, Yogyakarta: Laksbang Mediatama, 2008. hal 53

- 3) Wilayah Kabupaten dan Kota
 - a. Kepolisian Resor Kota Besar (Polrestabes)
 - b. Kepolisian Resor Kota (Polresta)
 - c. Kepolisian Resor Kabupaten (Polres)
- 4) Tingkat kecamatan
 - a. Kepolisian Sektor Kota (Polsekta)
 - b. Kepolisian Sektor (Polsek).

Menurut Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2010 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pada Tingkat Kepolisian Resort dan Kepolisian Sektor Pasal 1 angka (5) disebutkan bahwa, Kepolisian Resort yang selanjutnya disingkat Polres adalah pelaksana tugas dan wewenang Polri di wilayah kabupaten/kota yang berada di bawah Kapolda. Sedangkan dalam Pasal 1 angka (20) disebutkan bahwa, Satuan Lalu Lintas yang selanjutnya disingkat Satlantas adalah unsur pelaksana tugas pokok fungsi lalu lintas pada tingkat Polres yang berada di bawah Kapolres.³⁶

Tugas Kepolisian di bidang peradilan pidana hanya terbatas di bidang penyelidikan dan penyidikan. Tugas lainnya tidak secara langsung berkaitan dengan penegakan hukum pidana, walaupun memang ada beberapa aspek hukum pidananya. Misalnya tugas memelihara ketertiban dan keamanan umum, mencegah penyakit-penyakit masyarakat, memelihara keselamatan, perlindungan dan pertolongan kepada

³⁶ Pasal 1 angka (5) Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2010 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pada Tingkat Kepolisian Resort dan Kepolisian Sektor

masyarakat, mengusahakan ketaatan hukum warga masyarakat tentunya merupakan tugas yang lebih luas dari yang sekadar dinyatakan sebagai tindak pidana (kejahatan/pelanggaran) menurut ketentuan hukum pidana positif yang berlaku.

Dengan uraian di atas ingin diungkapkan bahwa tugas dan wewenang kepolisian yang lebih berorientasi pada aspek sosial atau aspek kemasyarakatan (yang bersifat pelayanan dan pengabdian) sebenarnya lebih banyak daripada tugas yuridisnya sebagai penegak hukum di bidang peradilan pidana. Dengan demikian dalam menjalankan tugas dan wewenangnya Kepolisian sebenarnya berperan ganda baik sebagai penegak hukum maupun sebagai pekerja sosial untuk menggambarkan kedua tugas / peran ganda ini, Kongres PBB ke-5 (mengenai *Prevention of Crime and The Treatment of Offenders*) pernah menggunakan istilah “ *Service oriented task* “ dan *Law enforcement duties* “.

2. Satuan Lalu Lintas Polri

Polisi lalu lintas merupakan unsur pelaksana yang bertugas menyelenggarakan tugas kepolisian mencakup penjagaan, pengaturan, pengawalan dan patroli, pendidikan masyarakat dan rekayasa lalu lintas, registrasi dan identifikasi pengemudi atau kendaraan bermotor, penyidikan kecelakaan lalu lintas dan penegakan hukum dalam bidang lalu lintas guna memelihara keamanan, ketertiban dan kelancaran lalu lintas.

Satlantas bertugas melaksanakan Turjawali lalu lintas, Pendidikan masyarakat lalu lintas (Dikmaslantas), pelayanan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor

dan pengemudi, penyidikan kecelakaan lalu lintas dan penegakan hukum di bidang lalu lintas. Satlantas sesuai dengan Pasal 59 ayat (3) Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2010 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pada Tingkat Kepolisian Resort dan Kepolisian Polres menyelenggarakan fungsi, yaitu:

- a) pembinaan lalu lintas kepolisian;
- b) pembinaan partisipasi masyarakat melalui kerja sama lintas sektoral, Dikmaslantas, dan pengkajian masalah di bidang lalu lintas;
- c) pelaksanaan operasi kepolisian bidang lalu lintas dalam rangka penegakan hukum dan keamanan, keselamatan, ketertiban, kelancaran lalu lintas (Kamseltibcarlantas);
- d) pelayanan administrasi registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor serta pengemudi;
- e) pelaksanaan patroli jalan raya dan penindakan pelanggaran serta penanganan kecelakaan lalu lintas dalam rangka penegakan hukum, serta menjamin Kamseltibcarlantas di jalan raya;
- f) pengamanan dan penyelamatan masyarakat pengguna jalan; dan
- g) perawatan dan pemeliharaan peralatan dan kendaraan.³⁷

Berdasarkan Pasal 62 Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2010 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pada

³⁷ Pasal 59 ayat (3) Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2010 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pada Tingkat Kepolisian Resort dan Kepolisian Polres

Tingkat Kepolisian Resort dan Kepolisian Polres Satlantas dalam melaksanakan tugas dibantu oleh:

- a) Urusan Pembinaan Operasional (Urbinopsnal), yang bertugas melaksanakan pembinaan lalu lintas, melakukan kerja sama lintas sektoral, pengkajian masalah di bidang lalu lintas, pelaksanaan operasi kepolisian bidang lalu lintas dalam rangka penegakan hukum dan Kamseltibcarlantas, perawatan dan pemeliharaan peralatan dan kendaraan;
- b) Urusan Administrasi dan Ketatausahaan (Urmintu), yang bertugas menyelenggarakan kegiatan administrasi dan ketatausahaan;
- c) Unit Pengaturan, Penjagaan, Pengawasan dan Patroli (Unitturjawali), yang bertugas melaksanakan kegiatan Turjawali dan penindakan terhadap pelanggaran lalu lintas dalam rangka penegakan hukum;
- d) Unit Pendidikan Masyarakat dan Rekayasa (Unitdikyasa), yang bertugas melakukan pembinaan partisipasi masyarakat dan Dikmaslantas;
- e) Unit Registrasi dan Identifikasi (Unitregident), yang bertugas melayani administrasi registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor serta pengemudi; dan
- f) Unit Kecelakaan (Unitlaka), yang bertugas menangani kecelakaan lalu lintas dalam rangka penegakan hukum.

Polantas merupakan bagian dari Polri yang dibutuhkan oleh

Masyarakat untuk mencapai ketentraman terutama yang menyangkut lalu lintas. Pelayanan kepada masyarakat dalam bidang lalu lintas akan berpengaruh

terhadap kualitas hidup masyarakat karena dalam kehidupan masyarakat yang modern seperti saat ini lalu lintas merupakan faktor utama pendukung produktivitas. Banyaknya masalah atau gangguan dalam lalu lintas seperti kecelakaan lalu lintas, kemacetan, maupun tindak pidana yang berkaitan dengan kendaraan bermotor merupakan permasalahan yang mengganggu masyarakat. Terkait dengan pelayanan tersebut, adapun visi dan misi dari polisi lalu lintas yaitu:

a) Visi Polisi Lalu Lintas

Menjamin tegaknya hukum di jalan yang bercirikan perlindungan, pengayoman, pelayanan masyarakat yang demokratis sehingga terwujudnya keamanan, keselamatan, ketertiban dan kelancaran lalu lintas.

b) Misi Polisi Lalu Lintas

Mewujudkan masyarakat pemakai jalan memahami dan yakin kepada Polantas sebagai pelindung, pengayoman dan pelayanan masyarakat bidang lalu lintas, penegakan hukum lalu lintas, pengkajian masalah lalu lintas, registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor dan pengemudi.

Unit Lalu Lintas (Unitlantas) merupakan unsur pelaksana tugas pokok yang bertugas melaksanakan Turjawali bidang lalu lintas, penyidikan kecelakaan lalu lintas dan penegakan hukum di bidang lalu lintas pada tingkat Kepolisian Sektor. Unitlantas dipimpin oleh Kanitlantas merupakan unsur pelaksana tugas pokok di bawah Kapolsek yang bertanggung jawab kepada Kapolsek dan dalam pelaksanaan sehari-hari berada di bawah kendali Wakapolsek (Wakil Kepala Kepolisian Sektor).

Sesuai dengan Peraturan Kepala Kepolisian Negara Nomor 23 Tahun 2010 Pasal 120 ayat (3), dalam melaksanakan tugasnya Unitlintas menyelenggarakan fungsi:

- a. pembinaan partisipasi masyarakat di bidang lalu lintas melalui kerja sama lintas sektoral dan Dikmaslintas;
- b. pelaksanaan Turjawali lalu lintas dalam rangka Kamseltibcarlintas; dan
- c. pelaksanaan penindakan pelanggaran serta penanganan kecelakaan lalu lintas dalam rangka penegakan hukum.

C. Tinjauan Umum Surat Ijin Mengemudi

1. Definisi Surat Ijin Mengemudi

Pengertian SIM berdasarkan Pasal 77 ayat (1) Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan 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. Izin yang bersifat pribadi, merupakan izin yang isinya tergantung pada sifat atau kualitas pribadi dan pemohon izin misalnya

izin mengemudi (SIM).³⁸ Sedangkan menurut ketentuan Pasal 1 angka 4 Peraturan Kapolri Nomor 9 Tahun 2012 tentang Surat Izin Mengemudi, SIM adalah tanda bukti legitimasi kompetensi, alat kontrol dan data forensik Kepolisian bagi seseorang yang telah lulus uji pengetahuan, kemampuan dan keterampilan untuk mengemudikan kendaraan bermotor di jalan sesuai dengan persyaratan yang ditentukan berdasarkan Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa SIM adalah tanda bukti legitimasi kompetensi, alat kontrol dan data forensik yang diberikan oleh Kepolisian kepada seseorang yang telah memenuhi persyaratan administrasi, sehat jasmani dan rohani serta telah lulus uji pengetahuan, kemampuan, terampil dalam mengemudikan kendaraan bermotor.

2. Jenis Surat Ijin Mengemudi

Jenis-jenis Surat Izin Mengemudi (SIM) diatur dalam Peraturan Kapolri Nomor 9 Tahun 2012 tentang Surat Izin Mengemudi dalam Pasal 7 meliputi:

1) SIM Perseorangan

SIM Perseorangan ini biasanya digunakan oleh orang pribadi maupun perusahaan. Dalam Pasal 7 SIM perseorangan, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2) huruf a, terdiri atas:

³⁸ Adrian Sutedi, *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik*, Jakarta: Sinar Grafika, 2011, hal 175.

- a) SIM A, berlaku untuk mengemudikan Ranmor dengan jumlah berat yang diperbolehkan paling tinggi 3.500 (tiga ribu lima ratus) kilogram berupa:
- a. Mobil penumpang perseorangan; dan
 - b. Mobil barang perseorangan.
- b) SIM B I, berlaku untuk mengemudikan Ranmor dengan jumlah berat yang diperbolehkan lebih dari 3.500 (tiga ribu lima ratus) kilogram berupa:
- a. Mobil bus perseorangan; dan
 - b. Mobil barang perseorangan.
- c) SIM B II, berlaku untuk mengemudikan Ranmor berupa:
- a. Kendaraan alat berat;
 - b. Kendaraan penarik; dan
 - c. Kendaraan dengan menarik kereta tempelan atau gandingan perseorangan dengan berat yang diperbolehkan untuk kereta tempelan atau gandingan lebih dari 1.000 (seribu) kilogram;
- d) SIM C, berlaku untuk mengemudikan Sepeda Motor, terdiri atas:
- a. SIM C untuk pengemudi Sepeda Motor dengan kisaran kapasitas silinder (*cylinder capacity*) paling tinggi 250 (dua ratus lima puluh) kapasitas silinder;
 - b. SIM C untuk pengemudi Sepeda Motor dengan kisaran kapasitas silinder (*cylinder capacity*) antara 250 (dua ratus lima

puluh) sampai dengan 750 (tujuh ratus lima puluh) kapasitas silinder (*cylinder capacity*); dan

c. SIM C untuk pengemudi Sepeda Motor dengan kisaran kapasitas silinder (*cylinder capacity*) di atas 750 (tujuh ratus lima puluh) kapasitas silinder (*cylinder capacity*);

e) SIM D, berlaku untuk mengemudi Ranmor Khusus bagi penyandang cacat.³⁹

2) SIM Umum

SIM Umum digunakan untuk mengangkut barang atau orang dengan tujuan untuk mendapatkan imbalan berupa uang sesuai tarif yang telah ditentukan dalam suatu daerah. Sesuai Peraturan Kepala Kepolisian RI Nomor 9 tahun 2012 ini SIM Umum diatur Pasal 8 SIM umum, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2) huruf b, terdiri atas:

a) SIM A Umum, berlaku untuk mengemudikan Ranmor dengan jumlah berat yang diperbolehkan tidak melebihi 3.500 (tiga ribu lima ratus) kilogram berupa:

- a. Mobil penumpang umum; dan
- b. Mobil barang umum.

b) SIM B I Umum, berlaku untuk mengemudikan Ranmor dengan jumlah berat yang diperbolehkan lebih dari 3.500 (tiga ribu lima ratus) kilogram berupa:

³⁹ Pasal 7 Peraturan Kapolri Nomor 9 Tahun 2012 tentang Surat Izin Mengemudi

- a. Mobil penumpang umum; dan
- b. Mobil barang umum.
- c) SIM B II Umum, berlaku untuk mengemudikan Ranmor berupa:
 - a. Kendaraan penarik umum; dan
 - b. Kendaraan dengan menarik kereta tempelan atau gandingan umum dengan berat yang diperbolehkan untuk kereta tempelan atau gandingan lebih dari 1.000 (seribu) kilogram.⁴⁰

3) SIM Internasional

Selain SIM Umum dan SIM Perseorangan diatas, juga diatur mengenai SIM Internasional. Dalam Pasal 9 Peraturan Kepala Kepolisian RI Nomor 9 Tahun 2012 tentang Surat Izin Mengemudi yaitu:

- a) SIM Internasional, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (3), diberikan kepada Pengemudi yang akan mengemudikan Ranmor di negara lain berdasarkan perjanjian internasional di bidang lalu lintas dan angkutan jalan.
- b) Penentuan golongan SIM Internasional, sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan dengan cara membubuhkan cap pada kolom di samping foto pemilik dan diberikan sesuai golongan SIM yang dimiliki.

⁴⁰ Pasal 5 ayat (2) huruf b Peraturan Kapolri Nomor 9 Tahun 2012 tentang Surat Izin Mengemudi

- c) Golongan SIM I Internasional dan penggunaannya ditetapkan sesuai dengan Konvensi Internasional tentang Lalu Lintas Jalan (*convention on Road Traffic*).⁴¹

Berdasarkan uraian tentang jenis SIM tersebut diatas, maka dapat disimpulkan bahwa SIM dikategorikan menjadi tiga jenis yaitu SIM perseorangan, SIM umum, dan SIM internasional.

3. Tujuan Penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM)

Surat Izin Mengemudi (SIM) merupakan komponen wajib yang harus dimiliki semua pengendara yang ada di jalan, roda dua maupun roda empat. Kebanyakan pengendara memiliki SIM ditujukan agar tidak kena tilang di jalan. Padahal lebih dari itu, SIM sendiri merupakan bukti sahnya seseorang bisa diperbolehkan mengemudikan kendaraan di jalan, dengan kemampuannya yang mumpuni, sehingga tidak menjadi penyebab kecelakaan.

Melanjutkan pembahasan mengenai SIM, dalam Pasal 4 Peraturan Kepala Kepolisian Nomor 9 Tahun 2012 dijelaskan lebih lanjut mengenai penjabaran dan tujuan adanya SIM, berikut uraian lengkapnya.

1) Legitimasi Kompetensi Pengemudi

Merupakan bentuk pengakuan dan penghargaan dari Negara Republik Indonesia kepada para peserta uji yang telah lulus ujian teori, ujian keterampilan melalui simulator, dan ujian praktik.

2) Identitas Pengemudi

⁴¹ Pasal 9 Peraturan Kapolri Nomor 9 Tahun 2012 tentang Surat Izin Mengemudi

Sebagaimana dimaksud, memuat keterangan identitas lengkap Pengemudi.

3) Kontrol Kompetensi Pengemudi

Merupakan alat penegakan hukum dan bentuk akuntabilitas pengemudi atau tanggung jawab pengemudi ketika mengendalikan kendaraannya.

4) Forensik Kepolisian

Sebagaimana dimaksud, memuat identitas pengemudi yang dapat digunakan untuk mendukung kegiatan penyelidikan dan penyidikan pelanggaran dan kecelakaan lalu lintas serta tindak pidana lain.⁴²

Berdasarkan uraian mengenai tujuan penerbitan SIM tersebut di atas, maka dapat dikatakan bahwa tujuan penerbitan SIM adalah untuk legitimasi kompetensi pengemudi, identitas pengemudi, kontrol kompetensi pengemudi, dan forensik kepolisian.

D. Pelayanan Umum dalam Perspektif Islam

Dalam pelayanan publik ada 2 hal yang perlu diperhatikan sebagai alat pendekatan yang berhubungan dengan etika yaitu “pendekatan teleologi dan pendekatan deontologi”. Pendekatan Teleologi yaitu bertolak dari pemahaman bahwa apa yang baik dan apa yang buruk atau apa yang seharusnya dilakukan oleh pejabat publik berdasarkan pada nilai kemanfaatan yang akan diperoleh atau dihasilkan, yaitu

⁴² Pasal 9 Peraturan Kapolri Nomor 9 Tahun 2012 tentang Surat Izin Mengemudi

baik atau buruk dilihat dari konsekuensi keputusan atau tindakan yang diambil secara komprehensif. Tinjauan menurut Islam dalam hal ini sebagaimana Firman Allah dalam al-Qur-an surat at-Taubah ayat 105:

وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ
عِلْمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ﴿١٠٥﴾

Artinya: Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasulnya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Maha Mengetahui akan gaib dan yang nyata, lalu diberitakannya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan.

Demikian pula Allah berfirman dalam surat Fushilat ayat 46 :

مَنْ عَمِلْ صَالِحًا فَلِنَفْسِهِ، وَمَنْ أَسَاءَ فَعَلَيْهَا وَمَا رَبُّكَ بِظَلَمٍ
لِّلْعَبِيدِ ﴿٤٦﴾

Artinya: Barangsiapa yang mengerjakan amal yang shaleh maka (pahalanya) untuk dirinya sendiri dan barangsiapa yang berbuat jahat maka (dosanya) atas dirinya sendiri, dan sekali-kali Tuhanmu tidaklah menganiaya hamba-hamba (Nya).

Semua ini menunjukkan bahwa kualitas pelayan dalam pespektif islam tidak bisa lepas, karna untuk melayani dengan baik seorang petugas harus memiliki kejujuran, bertanggung jawab, dapat di percaya, tidak menipu, melayani dengan khitmah dan juga tidak melupakan akhirat.

Apabila kita tarik ke ranah pelayanan, maka ayat tersebut dapat bermakna bahwa para petugas pelayan, hendaknya melayani dan memperlakukan seseorang dengan baik sebagaimana ia memperlakukan dirinya sendiri.



BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Faktor yang Mempengaruhi Kurangnya Efektifitas Prosedur Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi di Unit Penerbitan SIM Polres Blora

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Kamus ilmiah populer mendefinisikan efektivitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, efektif adalah sesuatu yang ada efeknya (akibatnya, pengaruhnya, kesannya) sejak dimulai berlakunya suatu Undang-

Undang atau peraturan. Sedangkan efektivitas itu sendiri adalah keadaan dimana dia diperankan untuk memantau. Hukum sebagai kaidah merupakan patokan mengenai sikap tindak atau perilaku yang pantas. Metode berpikir yang dipergunakan adalah metode deduktif-rasional, sehingga menimbulkan jalan pikiran yang dogmatis. Di lain pihak ada yang memandang hukum sebagai sikap tindak atau perilaku yang teratur (ajeg). Metode berpikir yang digunakan adalah induktif-empiris, sehingga hukum dilihat sebagai tindak yang diulang-ulang dalam bentuk yang sama, yang mempunyai tujuan tertentu.

Beberapa pendapat mengemukakan tentang teori efektivitas seperti Bronislav Molinoswki, Clerence J Dias, Allot dan Murmer. Bronislav Malinoswki mengemukakan bahwa teori efektivitas pengendalian sosial atau hukum, hukum dalam masyarakat dianalisa dan dibedakan menjadi dua yaitu: (1) masyarakat modern, (2) masyarakat primitif. Masyarakat modern merupakan masyarakat yang perekonomiannya berdasarkan pasar yang sangat luas, spesialisasi di bidang industri dan pemakaian teknologi canggih, didalam masyarakat modern hukum yang dibuat dan ditegakkan oleh pejabat yang berwenang. Pandangan lain tentang efektivitas hukum oleh Clerence J Dias sebagaimana dikutip Marcus Priyo Guntarto, menyatakan bahwa terdapat 5 (lima) syarat bagi efektif tidaknya satu sistem hukum meliputi:

- a. Mudah atau tidaknya makna isi aturan-aturan itu ditangkap;
- b. Luas tidaknya kalangan didalam masyarakat yang mengetahui isi aturan-aturan yang bersangkutan;

- c. Efisien dan efektif tidaknya mobilisasi aturan-aturan hukum dicapai dengan bantuan aparat administrasi yang menyadari melibatkan dirinya kedalam usaha mobilisasi yang demikian, dan para warga masyarakat yang terlibat dan merasa harus berpartisipasi dalam proses mobilisasi hukum;
- d. Adanya mekanisme penyelesaian sengketa yang tidak hanya harus mudah dihubungi dan dimasukan oleh setiap warga masyarakat, akan tetapi harus cukup efektif menyelesaikan sengketa;
- e. Adanya anggapan dan pengakuan yang cukup merata di kalangan warga masyarakat yang beranggapan bahwa aturanaturan dan pranata-pranata hukum itu memang sesungguhnya berdaya mampu efektif.⁴³

Pelayanan publik akan berkualitas apabila memenuhi asas-asas diantaranya hak dan kewajiban; pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar, berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku; mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum; dan apabila pelayanan publik yang diselenggarakan.

Pelayanan publik dalam pemerintahan yang baik harus memenuhi kualitas yang harus dipenuhi. Pelayanan public yang ada harus berfungsi untuk mengurangi (bahkan menghilangkan) kesenjangan peran antara organisasi pusat dengan organisasi-organisasi pelaksana yang ada dilapangan. Jumlah staf/aparat yang ada

⁴³ Salim,H.S dan Erlis Septiana Nurbani, *Op.Cit*, hal 308

sesuai, tidak kurang dan tidak pada level menengah dan level atas agar pelayanan public dapat tepat sasaran. pelayanan yang diberikan juga harus mendekatkan birokrasi dengan masyarakat pelanggan. Beberapa prinsip pokok yang harus dipahami oleh aparat birokrasi publik, maka prinsip-prinsip dalam pelayanan publik antara lain:

- 1) Prinsip Aksestabilitas, dimana setiap jenis pelayanan harus dapat dijangkau secara mudah oleh setiap pengguna pelayanan (misalnya: masalah tempat, jarak dan prosedur pelayanan);
- 2) Prinsip Kontinuitas, yaitu bahwa setiap jenis pelayanan harus secara terus menerus tersedia bagi masyarakat dengan kepastian dan kejelasan ketentuan yang berlaku bagi proses pelayanan tersebut;
- 3) Prinsip Teknikalitas, yaitu bahwa setiap jenis pelayanan proses pelayanannya harus ditangani oleh aparat yang benar-benar memahami secara teknis pelayanan tersebut berdasarkan kejelasan, ketepatan dan kemantapan sistem, prosedur dan instrument pelayanan;
- 4) Prinsip Profitabilitas, yaitu bahwa proses pelayanan pada akhirnya harus dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien serta memberikan keuntungan ekonomis dan sosial baik bagi pemerintah maupun bagi masyarakat luas;
- 5) Prinsip Akuntabilitas, yaitu bahwa proses, produk dan mutu pelayanan yang telah diberikan harus dapat dipertanggung jawabkan kepada masyarakat

karena aparat pemerintah itu pada hakekatnya mempunyai tugas memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat.⁴⁴

Substansi pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan publik ini menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan khalayak masyarakat ramai yang memiliki keaneka ragam kepentingan dan tujuan. Oleh karena itu institusi pelayanan publik dapat dilakukan oleh pemerintah maupun non-pemerintah. Jika pemerintah merupakan organisasi birokrasi dalam pelayanan publik, maka organisasi birokrasi pemerintahan merupakan organisasi terdepan yang berhubungan dengan pelayanan publik. Dalam hal institusi pemerintah memberikan pelayanan, maka yang terpenting adalah bagaimana memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepentingannya.

Keefektifan pelayanan dalam suatu administrasi, administrator harus banyak mendengar dari pada memberitahu, melayani daripada mengendalikan. Berarti mewujudkan efektivitas organisasi, dalam mencapai tujuan diperlukan adanya pelayanan publik. Ini menunjukkan bahwa pelayanan menjadi penting dan utama di dalam melayani publik. Pemerintah sebagai pemberi pelayanan dan publik sebagai penerima pelayanan. Tuntutan efektivitas pelayanan menjadi penting untuk diterapkan sesuai dengan dimensi pelayanan yang sederhana, jelas dan pasti, terbuka,

⁴⁴ Sinambela, Lijan Poltak, *Op.Cit*, hal 67

efisien, ekonomis dan adil, sebagai perwujudan pelayanan yang diterapkan oleh instansi pemerintah seperti kepolisian.

Kepolisian Republik Indonesia merupakan bagian dari fungsi pemerintahan Negara di bidang pemeliharaan dan keamanan, ketertiban masyarakat, penegak hukum, perlindungan, pengayom, dan pelayanan pada masyarakat. Keberadaan Satuan Lalu Lintas (Satlantas) Polri sangatlah dibutuhkan masyarakat untuk menunjang kelancaran dalam pembuatan SIM, tuntutan masyarakat terhadap Satlantas Polri agar dapat meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat merupakan keharusan bagi Satlantas Polri guna mewujudkan kualitas pelayanan yang baik, sehingga apa yang menjadi keinginan dan harapan pengguna jasa akan dapat tercapai.

Pelayanan yang bermutu merupakan salah satu tolak ukur kepuasan yang berdampak terhadap persepsi masyarakat kepada institusi kepolisian yang memberikan pelayanan yang efektif. Bentuk pelayanan yang efektif antara masyarakat dan pemberi layanan sering terjadi perbedaan persepsi. Masyarakat mengartikan pelayanan yang efektif jika pelayanannya nyaman, menyenangkan dan petugas yang ramah.⁴⁵

Pengertian SIM berdasarkan Pasal 77 ayat (1) Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan adalah bukti registrasi dan identifikasi yang diberikan oleh Polri kepada seseorang yang telah memenuhi persyaratan administrasi, sehat jasmani dan rohani, memahami peraturan lalu lintas

⁴⁵ Ridha, *Efektivitas Pelayanan Publik Pada Kantor Sistem*, Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi (Jenius), Vol. 2 No. 2, 2008, hal 129

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. Izin yang bersifat pribadi, merupakan izin yang isinya tergantung pada sifat atau kualitas pribadi dan pemohon izin misalnya izin mengemudi (SIM).⁴⁶ Sedangkan menurut ketentuan Pasal 1 angka 4 Peraturan Kapolri Nomor 9 Tahun 2012 tentang Surat Izin Mengemudi, SIM adalah tanda bukti legitimasi kompetensi, alat kontrol dan data forensik Kepolisian bagi seseorang yang telah lulus uji pengetahuan, kemampuan dan keterampilan untuk mengemudikan kendaraan bermotor di jalan sesuai dengan persyaratan yang ditentukan berdasarkan Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan AKP ES selaku Kepala Satuan Lalu Lintas (Kasatlantas) Polres Blora, adapun kondisi pelayanan pembuatan SIM (Surat izin mengemudi) di Polres Mojokerto menunjukkan masalah terhadap keefektifan yakni adanya keluhan yang sering terdengar dari masyarakat yang biasanya menjadi sasaran adalah waktu dalam pelayanan pembuatan SIM (Surat izin Mengemudi), selain itu juga tentang sarana yang kurang memadai.⁴⁷

Hakekat dasar dalam pelayanan publik adalah terwujudnya penyelenggaraan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Adanya pelayanan yang efektif dan efisien merupakan bentuk respon dari pemberi pelayanan guna mengoptimalkan pelayanan yang diberikan. Adanya pelayanan yang efektif dan efisien tentunya juga harus

⁴⁶ Adrian Sutedi, *Op.Cit*, hal 175.

⁴⁷ Hasil Wawancara Dengan AKP ES, Kepala Satuan Lalu Lintas Polres Blora, Dilaksanakan Pada Tanggal 14 Oktober 2021, Pukul 10.00 WIB

ditunjukkan oleh adanya respon positif dari penerima layanan. Dalam mengkaji efektivitas pelayanan publik dalam suatu bentuk pelayanan publik perlu diketahui indikator-indikator dan faktor-faktor yang mempengaruhi. Berbagai indikator dan faktor penting lainnya tersebutlah yang menjadi acuan penulis dalam melakukan analisis sesuai dengan teori efektivitas yang telah ditentukan sebelumnya.

Dalam pembahasan ini, AKP ES memaparkan bahwasanya faktor yang mempengaruhi kurangnya efektifitas prosedur pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi di Unit Penerbitan SIM Polres Blora, dikorelasikan terhadap sebuah pengaplikasian teori efektivitas hukum. Proses pengkajian efektivitas menurut AKP ES ditentukan oleh 4 (empat) indikator yakni sumber daya, dana, sarana dan prasarana; jumlah dan mutu barang/jasa yang harus dihasilkan telah ditentukan; batas waktu pelayanan; dan tata cara pelayanan. Adapun keempat indikator tersebut dipaparkan sebagai berikut:

1. Sumber Daya

Sumber daya merupakan suatu nilai potensi yang dimiliki oleh suatu materi. Dalam hal ini, sumber daya yang dimaksud adalah sumber daya manusia. Sumber daya manusia yang dimaksud adalah nilai potensi yang dimiliki oleh manusia yang bertugas sebagai pelayan di kantor Satuan Lalu Lintas (Satlantas) Kepolisian Resort Blora pada Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) Surat Izin Mengemudi (SIM). sumber daya manusia didefinisikan sebagai seorang yang siap, mau dan mampu memberi sumbangan usaha pencapaian tujuan organisasi. Setiap organisasi atau

perusahaan tentunya memiliki tujuan yang berbeda-beda, maka dari itu kemampuan sumber daya manusia yang dibutuhkan pun akan berbeda pada tiap-tiap perusahaan. Hal itu menunjukkan sumber daya yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan organisasi adalah sumber daya manusia yang benar-benar siap dan mampu memberikan sumbangan dalam upaya mencapai tujuan organisasi tersebut.⁴⁸

Dalam hal ini, sumber daya manusia adalah setiap pegawai yang ada di Satuan Penyelenggara Administrasi (Stapas) Surat Izin Mengemudi (SIM) Satuan Lalu Lintas (Satlantas) Kepolisian Resort Blora yang ikut bertugas dalam proses pelayanan pembuatan SIM baik itu yang berstatus Pegawai Negeri Sipil (PNS) ataupun pegawai honorer. Sumber Daya Manusia sangat berpengaruh dalam proses pelayanan pembuatan SIM di Satuan Penyelenggara Administrasi (Stapas) Surat Izin Mengemudi (SIM) Satuan Lalu Lintas (Satlantas) Kepolisian Resort Blora baik itu secara kualitas maupun kuantitas. Hal dimaksudkan karena tingkat kualitas dan kuantitas pegawai tersebut berpengaruh dalam proses menjalankan rencana dan program kerja pelayanan. Tingkat kualitas dan kuantitas pegawai berpengaruh dalam proses menjalankan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada dalam proses pelayanan pembuatan SIM.⁴⁹

⁴⁸ Hasil Wawancara Dengan AKP ES, Kepala Satuan Lalu Lintas Polres Blora, Dilaksanakan Pada Tanggal 14 Oktober 2021, Pukul 10.00 WIB

⁴⁹ Hasil Wawancara Dengan AKP ES, Kepala Satuan Lalu Lintas Polres Blora, Dilaksanakan Pada Tanggal 14 Oktober 2021, Pukul 10.00 WIB

Bila dilihat dari sumber daya manusianya pada lingkungan Polres Blora, sudah cukup memadai. Buktinya sejauh ini kita mampu melayani pembuatan SIM disini dengan baik. Termasuk dari segi jumlah menurut saya jumlah personil dalam melayani pembuatan sudah sangat mencukupi. Dalam pelayanan juga kita selalu berusaha untuk melayani masyarakat dengan baik dan ramah. Hal itu menunjukkan bahwa sumber daya manusia yang dimiliki oleh Satpas SIM Satlantas Polres Blora telah memadai dari segi kuliatas dan kuantitas. Dengan sumber daya yang ada Satpa SIM Satlantas Blora merasa mampu untuk melaksanakan pelayanan pembuatan SIM dengan efektif.

2. Dana

Sumber daya dana merupakan salah satu faktor terpenting dalam berjalannya proses pelayanan publik. Dana berguna sebagai penggerak program pelayanan. Dana selanjutnya digunakan untuk proses pengadaan barang maupun jasa untuk menjalankan proses pelayanan.

Dana yang gunakan disini bersumber dari negara juga dari biaya pungutan pengurusan SIM dari masyarakat. Namun terkendala dana yang masih minim, karena dalam hal ini yang digunakan juga diperuntukan untuk proses penyidikan dalam lingkup laka lantas, belum lagi untuk pemeliharaan marka jalan. Hal tersebut membuat managerial pendanaan harus dimaksimalkan dan diefisiensikan.⁵⁰

⁵⁰ Hasil Wawancara Dengan AKP ES, Kepala Satuan Lalu Lintas Polres Blora, Dilaksanakan Pada Tanggal 14 Oktober 2021, Pukul 10.00 WIB

Pada lingkungan Satpas SIM Satlantas Polres Blora, tarif pengurusan SIM telah disesuaikan dengan peraturan yang berlaku yaitu PP RI No. 60 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif atas Penerimaan Negara Bukan Pajak dan sangat tegas untuk pencegahan dan penindakan pungutan liar dari oknum-oknum yang berindikasi melakukan pungli di lingkungan Satpas SIM Satlantas Polres Blora.⁵¹

Disamping itu, dewasa ini hal dana operasional kepolisian memang telah menjadi polemik di seluruh Indonesia. Diakui semua pihak memang bahwa anggaran kepolisian memang rendah secara keseluruhan. Pada hal polisi dituntut untuk bekerja ekstra untuk mengurangi angka kriminal juga angka kecelakaan kendaraan bermotor dengan anggaran yang minim tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa perlu suatu kebijakan khusus langsung dari pemerintah pusat mengenai jumlah anggaran di kepolisian sehingga apa yang diharapkan dari kepolisian dapat tercapai.

3. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana yang dimaksud merupakan segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan proses pelayanan publik dalam mekanisme pelayanan pengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM) di lingkungan Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) Surat Izin Mengemudi (SIM)

⁵¹ Hasil Wawancara Dengan AKP ES, Kepala Satuan Lalu Lintas Polres Blora, Dilaksanakan Pada Tanggal 14 Oktober 2021, Pukul 10.00 WIB

Satuan Lalu Lintas (Satlantas) Kepolisian Resort Blora. sarana prasaran di Satpas SIM Satlantas Polres Blora telah memadai baik itu dari segi kualitas dan kuantitas. Telah tersedia kendaraan untuk ujian praktek SIM, peralatan komputer hingga ruang tunggu yang memadai. Namun untuk kendaraan operasional masih kurang.⁵²

Sarana dan prasarana yang ada di Satpas SIM Satlantas Polres Blora telah memadai. Hal itu terasa langsung dari kendaraan dan komputer yang digunakan untuk ujian SIM hingga ruang tunggu yang nyaman bagi masyarakat. Keberadaan dan kelengkapan sarana dan prasarana yang ada di lingkungan Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) Surat Izin Mengemudi (SIM) Satuan Lalu Lintas (Satlantas) Kepolisian Resort Blora juga harus dalam kondisi yang baik sehingga dapat berdaya guna dengan baik dalam proses pelaksanaan pelayanan pengurusan SIM.

Keberadaan dan kelengkapan sarana dan prasarana yang ada di lingkungan Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) Surat Izin Mengemudi (SIM) Satuan Lalu Lintas (Satlantas) Kepolisian Resort Blora juga harus dalam kondisi yang baik sehingga dapat berdaya guna dengan baik dalam proses pelaksanaan pelayanan pengurusan SIM.

Sarana dan prasarana yang menunjang pekerjaan dari pegawai-pegawai di Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) Surat Izin

⁵² Hasil Wawancara Dengan AKP ES, Kepala Satuan Lalu Lintas Polres Blora, Dilaksanakan Pada Tanggal 14 Oktober 2021, Pukul 10.00 WIB

Mengemudi (SIM) Satuan Lalu Lintas (Satlantas) Kepolisian Resort Blora sudah dapat menunjang kegiatan pegawai tersebut. Selain itu, berdasarkan observasi yang dilakukan oleh penulis kondisi dari sarana dan prasarana tersebut masih sangat layak untuk digunakan untuk menunjang kegiatan pelayanan pembuatan SIM. Adapun masalah yang timbul salah satunya adalah masih kurangnya kendaraan operasinal bagi personil Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) Surat Izin Mengemudi (SIM) Satuan Lalu Lintas (Satlantas) Kepolisian Resort Blora.

4. Batas Waktu Menghasilkan Barang atau Jasa sudah Ditetapkan

Pada periode tahun 2020, berdasarkan data wawancara di lingkungan Satlantas Polres Blora, bulan januari jumlah pemohon pembuatan SIM sebanyak 684 orang, bulan Februari mengalami peningkatan yaitu 796 orang sedangkan pada bulan Maret mengalami penurunan yaitu menjadi 502 orang. Pada bulan April jumlah pemohon pembuatan SIM sebanyak 491 orang, bulan Mei mengalami penikatan jumlah pemohon pembuatan SIM sebanyak 532, bulan Juni jumlah pemohon pembuatan SIM sebanyak 663 orang. Pada bulan Juli jumlah pemohon pembuatan SIM sebanyak 784 orang, bulan Agustus mengalami peningkatan jumlah pemohon SIM sebanyak 845 orang. Pada bulan September jumlah pemohon SIM sebanyak 694 orang, bulan Oktober mengalami penuruna jumlah pemohon SIM sebanyak 586 orang. Pada bulan November jumlah pemohon SIM sebanyak 579 orang, bulan Desember mengalami penurunan jumlah pemohon SIM sebanyak 465 orang. Jumlah

keseluruhan pemohon pembuatan SIM pada tahun 2020 adalah sebanyak 7.621 orang. Dalam setiap bulan nya jumlah pemohon pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) Satuan Lalu Lintas (Satlantas) Kepolisian Resort Blora dapat berubah-ubah jumlahnya. Hal ini dipengaruhi oleh faktor kebutuhan dan keinginan masyarakat dalam membuat Surat Izin Mengemudi (SIM).⁵³

Dalam hal ini, batas waktu yang dimaksud adalah batas waktu yang telah ditetapkan sebelumnya hingga sebuah proses pelayanan publik selesai. Jadi, batas waktu pelayanan untuk memperoleh Surat Izin Mengemudi (SIM) di Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) Surat Izin Mengemudi (SIM) Satuan Lalu Lintas (Satlantas) Kepolisian Resort Blora sebelumnya telah ditentukan. Adanya kepastian waktu dalam pelayanan publik merupakan salah satu indikator pelayanan publik yang efektif.

Jangka waktu pelayanan pengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) Surat Izin Mengemudi (SIM) Satuan Lalu Lintas (Satlantas) Kepolisian Resort Blora terbagi atas dua yakni jangka waktu pengurusan SIM baru dan pengurusan perpanjangan SIM. 65 menit mulai dari proses pelayanan pendaftaran administrasi dimulai hingga proses pembuatan SIM selesai. Artinya, Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) Surat Izin Mengemudi (SIM) Satuan Lalu Lintas (Satlantas)

⁵³ Hasil Wawancara Dengan AKP ES, Kepala Satuan Lalu Lintas Polres Blora, Dilaksanakan Pada Tanggal 14 Oktober 2021, Pukul 10.00 WIB

Kepolisian Resort Blora memiliki waktu selama 65 menit untuk menyelesaikan setiap pengurusan 1 (satu) SIM.⁵⁴ Bahwasanya dalam proses pembuatan SIM masih sering mengalami kemuduran waktu, sehingga waktu yang ditetapkan berdasarkan SOP tidak dapat dilaksanakan dengan efektif.⁵⁵

Untuk itu pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketetapan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas jasa merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan oleh pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan bukanlah dilihat dari sudut pandang pihak penyelenggara atau penyedia layanan, melainkan berdasarkan persepsi pelanggan, karena pelangganlah yang mengkonsumsi dan merasakan pelayanan yang diberikan sehingga merekalah yang seharusnya menilai dan menentukan kualitas pelayanan. Zulian Yamit menyatakan ada beberapa pengertian yang terkait dengan definisi kualitas jasa pelayanan yaitu:

- 1) *Exellent* adalah standar kinerja pelayanan yang diperoleh.
- 2) *Customer* adalah perorangan, kelompok, departemen atau perusahaan yang menerima, membayar output pelayanan (jasa dan sistem).
- 3) *Service* adalah kegiatan utama atau pelengkap yang tidak secara langsung terlibat dalam proses pembuatan produk, tetapi lebih menekankan pada pelayanan transaksi antara pembeli dan penjual.

⁵⁴ Hasil Wawancara Dengan AKP ES, Kepala Satuan Lalu Lintas Polres Blora, Dilaksanakan Pada Tanggal 14 Oktober 2021, Pukul 10.00 WIB

⁵⁵ Hasil Wawancara Dengan AKP ES, Kepala Satuan Lalu Lintas Polres Blora, Dilaksanakan Pada Tanggal 14 Oktober 2021, Pukul 10.00 WIB

- 4) *Quality* adalah sesuatu yang secara khusus dapat diraba atau tidak dapat diraba dari sifat yang dimiliki produk atau jasa.
- 5) *Levels* adalah suatu pernyataan atas sistem yang digunakan untuk memonitor dan mengevaluasi.
- 6) *Consistent* adalah tidak memiliki variasi dan semua pelayanan berjalan sesuai standar yang telah ditetapkan.
- 7) *Delivery* adalah memberikan pelayanan yang benar dengan cara yang benar dan dalam waktu yang tepat.⁵⁶

Kualitas pelayanan seringkali digunakan untuk melihat bagaimana kinerja pelayanan organisasi publik. Pelayanan umum di Kantor Urusan SIM Satlantas Polres Blora merupakan salah satu fungsi tugas pokok. Kualitas pelayanan tersebut mencerminkan kualitas dari instansi dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Melalui pelayanan publik yang dilaksanakan untuk masyarakat, maka instansi akan banyak dinilai oleh masyarakat. Kualitas pelayanan yang baik akan mencitrakan instansi pemerintah yang baik dimata masyarakatnya. Pelayanan umum yang kurang baik tidak akan menciptakan suatu kepuasan pada masyarakat. Dari sinilah dapat disimpulkan dan dijadikan tolak ukur dimana dalam mewujudkan kepuasan pada masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, instansi maupun pemerintah haruslah mampu untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin dengan mengevaluasi aspek-aspek kualitas pelayanan yang ada. Oleh karena itu kualitas pelayanan harus meliputi lima dimensi yang dikembangkan oleh Parasuraman, yang terdiri dari bukti fisik

⁵⁶ Zulian Yamit, *Op.Cit*, hal.22

(tangibles), reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsive*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Adapun tujuan pelayanan publik yaitu: pertama, terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik; kedua, terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan koperasi yang baik; ketiga, terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan keempat, terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan publik. Untuk mencapai tujuan tersebut, penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk meningkatkan kualitas. Kualitas disini adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan.

B. Upaya dari Pihak Kepolisian dalam Mengatasi Masalah Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi yang tidak Sesuai dengan SOP Surat Izin Mengemudi atau Undang-Undang

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

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

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang telah ditetapkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, yang akan dijadikan pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat penerima pelayanan atas kinerja pemerintah.

Menurut Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia No 9 Tahun 2012 tentang Surat Izin Mengemudi, adapun standar pelayanan SIM pada Pasal 22 sebagai berikut:

- a) Bersifat baku dan dapat dipahami secara mudah oleh petugas pelayanan penerbitan SIM, berupa ketentuan, persyaratan, pengujian, penerbitan, dan prinsip pelayanan publik pengajuan SIM;
- b) Mudah dipahami oleh peserta uji;
- c) Ada kejelasan tentang waktu pelayanan yang ditetapkan sejak saat pengajuan untuk mengikuti ujian sampai dengan penerbitan SIM;
- d) Terperinci besaran biaya administrasi SIM yang ditetapkan dan diinformasikan dengan jelas kepada peserta uji;
- e) Ada transparansi pada setiap tahap prosedur penerbitan SIM mulai dari pendaftaran, pengujian, sampai dengan penerbitan SIM;
- f) Tersedia sarana dan prasarana pelayanan penerbitan SIM yang memadai,
- g) Tersedia fasilitas tempat pelayanan yang memadai berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang mendukung pelayanan yang prima;
- h) Tersedia layanan informasi, pendaftaran dan pengaduan masyarakat dengan memanfaatkan teknologi multimedia.⁵⁷

⁵⁷ Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2012 tentang Surat Izin Mengemudi

Prosedur pelayanan merupakan suatu hal yang harus diketahui dan dipahami oleh masyarakat agar pelaksanaan pelayanan dapat dilakukan dengan baik dan lancar. Diketahui bahwa prosedur pelayanan dalam pembuatan SIM sudah diberikan sesuai dengan ketentuan yang ada. 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, selain itu kurangnya fasilitas, sehingga dapat menghambat pelaksanaan pembuatan SIM dan penyelesaian pelayanan tidak diberikan tepat waktu yang telah ditetapkan sesuai standart. Salah satu wujud pelayanan yang di dambakan oleh masyarakat adalah pelayanan yang jujur dan terus terang.⁵⁸

Keadilan pelayanan dalam pengamatan penulis masih terdapat adanya penggunaan cara jalan pintas dalam pembuatan SIM yang berhubungan dengan keadilan, contohnya menggunakan kenalan seorang oknum aparat untuk mempermudah dengan memberikan sejumlah imbalan uang kepada oknum tersebut. Standart proses juga harus mengatur tentang kesamaan perlakuan warga dalam penyelenggaraan pelayanan publik, banyak yang menunjukkan bahwa keterlibatan unsur-unsur subjektivitas dalam penyelenggaraan layanan publik selama ini sangat tinggi, pertimbangan subjektivitas dalam penyelenggaraan layanan publik, seperti pertemanan misalnya, sehingga dilihat dari keseluruhan pemaparan diatas dapat

⁵⁸ Hasil Wawancara Dengan AKP ES, Kepala Satuan Lalu Lintas Polres Blora, Dilaksanakan Pada Tanggal 14 Oktober 2021, Pukul 10.00 WIB

dikatakan bahwa pelayanan administrasi dalam pembuatan SIM oleh Aparatur Kepolisian ditinjau dari keadilan pelayanan masih harus ditingkatkan terlebih lagi dalam segi komitmen aparaturnya agar tidak terjadi pungli dalam proses pembuatan SIM.⁵⁹

Polisi lalu lintas adalah unsur pelaksana yang bertugas menyelenggarakan tugas kepolisian mencakup penjagaan, pengaturan, pengawalan dan patroli, pendidikan masyarakat dan rekayasa lalu lintas, registrasi dan identifikasi pengemudi atau kendaraan bermotor, penyidikan kecelakaan lalu lintas dan penegakan hukum dalam bidang lalu lintas guna memelihara keamanan, ketertiban dan kelancaran lalu lintas. Sebagian waktu polisi lalu lintas dihadapkan pada pelayanan terhadap kebutuhan-kebutuhan pengguna jalan dan sering berhubungan langsung dengan masyarakat. Pelayanan kepada masyarakat di bidang lalu lintas juga dilaksanakan untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Namun tugas-tugas polisi nampaknya kurang dibarengi dengan pentingnya peran personil polisi. Fenomena-fenomena yang berkaitan dengan perilaku polisi masih sering terdengar miring. Pemberitaan media mengenai polisi begitu tajam sehingga saat ini polisi seolah-olah kurang dipercaya oleh masyarakat.

Pada kehidupan sehari-hari terdapat contoh fenomena yang menggambarkan tindakan polisi lalu lintas yang terjadi dalam masyarakat seperti adanya “salam tempel” pada polisi lalu lintas, dimana hal tersebut sering dilakukan oleh para

⁵⁹ Hasil Wawancara Dengan AKP ES, Kepala Satuan Lalu Lintas Polres Blora, Dilaksanakan Pada Tanggal 14 Oktober 2021, Pukul 10.00 WIB

pelanggar lalu lintas agar pelanggar tidak mendapat tilang dari aparat polisi lalu lintas. Pada proses pembuatan SIM juga sering kali dilaksanakan secara tidak profesional seperti maraknya pungutan liar dalam proses pembuatan SIM oleh anggota Satlantas. Fenomena lain yang mengenai perilaku yang kurang baik dari anggota Satlantas sering dikeluhkan juga oleh masyarakat, mulai dari ketidakramahannya sampai dengan perilakunya yang suka menilang dengan paksa.

Fenomena tersebut menunjukkan bahwa masih ada polisi lalu lintas yang menunjukkan perilaku yang diwarnai dengan agresifitas dan arogansi. Polisi lalu lintas sebagai bagian aparat keamanan negara diharapkan mampu merespon kebutuhan pengguna jalan dengan memberikan pelayanan yang terbaik. Bentuk pelayanan yang diberikan yaitu seperti menciptakan situasi aman terhindar dari kemacetan, mengatur lalu lintas disaat traffic light tidak berfungsi maksimal, menolong orang yang menyebrang jalan, dan memberi bantuan bila ada orang yang mengalami kesulitan di jalan raya.

Pelayanan polisi lalu lintas tidak lepas dari kehidupan manusia yang saling tolong menolong. Menolong mempunyai arti sebagai suatu tindakan yang mempunyai konsekuensi menyediakan beberapa keuntungan atau meningkatkan kesejahteraan orang lain. Perilaku prososial itu seperti mendermakan, turut campur (intervensi) dalam situasi darurat, kerjasama, berbagi, sukarela, dan berkorban.

Polri memang belum sempurna dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, namun Polri akan tetap berusaha secara maksimal memberikan yang terbaik kepada masyarakat, program Kapolri dengan Profesional, Modern, dan

Terpercaya (PROMETER) ini diharapkan akan mampu memenuhi harapan masyarakat.⁶⁰ Profesional adalah meningkatkan kompetensi sumber daya manusia Polri yang semakin berkualitas melalui peningkatan kapasitas pendidikan dan pelatihan serta melakukan pola pemolisian berdasarkan prosedur baku yang sudah dipahami, dilaksanakan dan dapat diukur keberhasilannya.

Modern adalah melakukan modernisasi dalam layanan publik yang didukung teknologi sehingga semakin mudah dan cepat diakses oleh masyarakat termasuk pemenuhan kebutuhan yang semakin modern. Terpercaya adalah melakukan reformasi internal menuju Polri yang bersih dan bebas dari KKN guna terwujudnya penegakan hukum dan objektif, transparan, akuntabel, dan berkeadilan.⁶¹

Implementasi pada layanan publik terutama di bidang layanan SIM berbagai inovasi dibuat seperti pembuatan Satpas Prototype dimana diharapkan akan memberikan kenyamanan kepada masyarakat yang akan membuat SIM dengan sarana prasarana yang nyaman, yaitu fasilitas dilengkapi dengan *First To First Out* (FIFO), jadi hanya peserta uji saja yang bisa memasuki ruangan pelayanan sehingga tidak ada perantara atau calo yang bisa memasuki ruangan pelayanan. Dari fasilitas tersebut dilengkapi papan informasi, perpustakaan mini, laktasi, fasilitas difabel dan berbagai

⁶⁰ Hasil Wawancara Dengan AKP ES, Kepala Satuan Lalu Lintas Polres Blora, Dilaksanakan Pada Tanggal 14 Oktober 2021, Pukul 10.00 WIB

⁶¹ Hasil Wawancara Dengan AKP ES, Kepala Satuan Lalu Lintas Polres Blora, Dilaksanakan Pada Tanggal 14 Oktober 2021, Pukul 10.00 WIB

spanduk tentang himbauan-himbauan pengurusan jangan melalui calo, dan himbauan-himbauan lainnya.⁶²

Banyak pandangan miring manakala kata pelayanan publik itu dibahas. Pelayanan publik sering dikaitkan dengan hal-hal yang kotor, korupsi, berbelit-belit, dan petugas yang kurang ramah. Mungkin hal ini bisa saja tidak terjadi tetapi inilah realita yang dirasakan masyarakat terjadi di negara kita. Seharusnya pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintahan.⁶³

Tujuan pelayanan publik adalah memuaskan dan bisa sesuai dengan keinginan masyarakat atau pelayanan pada umumnya. Untuk mencapai hal ini diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik setidaknya mengandung sendi-sendi:

- a) Kesedarhanaan, dalam arti prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b) Kejelasan yang mencakup:
 - 1) rincian biaya atau tarif pelayanan publik, dan
 - 2) prosedur/tata cara umum, baik teknis maupun administratif.

⁶² Hasil Wawancara Dengan AKP ES, Kepala Satuan Lalu Lintas Polres Blora, Dilaksanakan Pada Tanggal 14 Oktober 2021, Pukul 10.00 WIB

⁶³ Surjadi, *Op.Cit*, hal 17

- c) Kepastian waktu, yaitu pelaksanaan pelayanan publik harus dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d) Kemudahan akses, yaitu bahwa tempat lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- e) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, yakni pelayananan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- f) Kelengkapan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
- g) Kesedarhanaan, dalam arti prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- h) Kejelasan yang mencakup:
 - 1) rincian biaya atau tarif pelayanan public;
 - 2) prosedur/tata cara umum, baik teknis maupun administratif.
- i) Kepastian waktu, yaitu pelaksanaan pelayanan publik harus dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Kemudahan akses, yaitu bahwa tempat lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

- j) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, yakni member pelayananan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- k) Kelengkapan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.⁶⁴

Kualitas pelayanan berhasil dibangun apabila yang diberikan kepada masyarakat atau pelanggan mendapatkan pengakuan dari pihak-pihak yang dilayani. Pengakuan ini bukan dari aparatur tetapi dari masyarakat atau pelanggan. Dengan adanya tata cara pelayanan yang jelas dan terbuka, maka masyarakat dalam pengurusan kepentingan dapat dengan mudah mengetahui prosedur ataupun tata cara pelayanan yang harus dilalui.

Pelaksanaan pembuatan Surat Ijin Mengemudi (SIM) telah dilakukan Polri lebih dari 50 Tahun yang lalu hingga saat ini, dalam kurun waktu lebih dari setengah abad masyarakat telah menerima kenyataan bahwa Polri merupakan satu-satunya Instansi yang mengeluarkan Surat Ijin Mengemudi (SIM). Surat Ijin 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.⁶⁵

⁶⁴ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

⁶⁵ Pasal 77 ayat (1) Undang-undang no 22 tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan

Cara memperolehnya dengan melengkapi beberapa persyaratan yang berlaku, sebagaimana telah di atur dalam perundang-undangan kepolisian yaitu dalam standar oprasional prosedur pembuatan surat izin mengemudi, yang berlandaskan pada peraturan kapolri no 9 tahun 2012 tentang surat izin mengemudi, Serta undang-undang no 22 tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan. sebagai anggota Polri khususnya Polisi Lalu Lintas yang akan mengawakilinya haruslah dibekali dengan pengetahuan, pemahaman dan keterampilan yang baik berkaitan dengan registrasi dan identifikasi Surat Ijin Mengemudi. Seiring dengan bergulirnya Reformasi, Pelayanan Polisi Lalu Lintas kepada masyarakat dalam pembuatan Surat Ijin Mengemudi (SIM) dituntut lebih profesional, prosedur, bermoral dan transparan. sebagai upaya untuk menunjang kegiatan tersebut antara lain melalui pelatihan, penataran dan pendidikan. pelayanan kepolisian khususnya polisi lalu lintas yang ada kaitannya dengan pembuatan surat izin mengemudi (SIM) sudah seharusnya melakukan pelayanan terhadap masyarakat sesuai dengan peraturan yang berlaku tanpa ada membedakan masyarakat satu dengan lainnya, guna menghilangkan kesan negatif di masyarakat maka di buatlah standar oprasional prosedur surat izin mengemudi. Dalam hal membuat suatu peraturan atau standar oprasional prosedur tentang pembuatan surat izin mengemudi (SIM) polri selalu menyesuaikan dengan perkembangan zaman yang ada didalam masyarakat.

Pelayanan kepada masyarakat dalam pembuatan Surat izin mengemudi dilaksanakan juga untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat, karena dalam masyarakat yang modern, Surat Izin Mengemudi (SIM) merupakan salah satu faktor

utama pendukung Berlalu lintas. Untuk itu polisi lalu lintas juga mempunyai visi dan misi yang sejalan dengan bahasan Polri di masa depan, sebagai administrasi negara atau administrasi publik yang berorientasi pada pelayanan haruslah memberikan pelayanan yang prima, untuk menuju pelayanan Polri yang prima yang sesuai dengan harapan masyarakat dan dapat mengangkat citra serta meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada aparat negara khususnya Polri.

Indikator efektivitas pelayanan publik yang selanjutnya adalah tata cara yang ditempuh untuk menyelesaikan tugas yang telah dirumuskan. Dalam konteks pelayanan publik, proses penyelesaian sebuah tugas pelayanan publik harus dilakukan dengan cara terprogram untuk menghasilkan hasil yang telah ditetapkan sebelumnya secara konstan. Untuk memperoleh hasil yang konstan tersebut perlu dibuat suatu standar pelayanan sehingga sebuah pelayanan dapat berjalan dengan efektif dan selalu efektif karena telah memiliki sebuah standar.

Demikian halnya dengan sistem pelayanan pengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) Surat Izin Mengemudi (SIM) Satuan Lalu Lintas (Satlantas) Kepolisian Resort Blora. Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) Surat Izin Mengemudi (SIM) Satuan Lalu Lintas (Satlantas) Kepolisian Resort Blora sendiri telah menetapkan sebuah Standar Operasional Prosedur (SOP) yang akan digunakan dalam setiap pelayanan pengurusan pembuatan SIM. Standar Operasional Prosedur (SOP) inilah nantinya yang menjadi pedoman pegawai Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) Surat Izin Mengemudi (SIM)

Satuan Lalu Lintas (Satlantas) Kepolisian Resort Blora dalam melayani masyarakat dalam proses pengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM).⁶⁶

Menurut hasil wawancara dengan AKP ES Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) Surat Izin Mengemudi (SIM) Satuan Lalu Lintas (Satlantas) Kepolisian Resort Blora yang menyatakan bahwa untuk metode pengurusan SIM itu ada dua. Untuk pengurusan SIM baru dimulai dari melengkapi persyaratan pembuatan SIM seperti melengkapi Fotocopy KTP, Surat Keterangan Sehat, Biaya PNBP (Penerimaan Negara Bukan Pajak) serta melampirkan sertifikat lulus pendidikan dan pelatihan mengemudi. Selanjutnya masuk ke tahap registrasi dengan mengisi formulir SIM dan membayar PNBP. Setelah itu masuk ke tahap ujian teori hingga lulus. Setelah lulus ujian teori, selanjutnya masuk ujian praktek. Jika gagal ujian bisa datang kembali seminggu kemudian untuk kembali mengikuti ujian. Namun jika lulus ujian praktek selanjutnya masuk ke tahap perekaman foto dan sidik jari serta tanda tangan. Selanjutnya masuk tahap pencetakan SIM dan SIM yang telah selesai dapat diambil di ruang tunggu pengambilan SIM. Selanjutnya untuk proses perpanjangan SIM dimulai dari melengkapi persyaratan administrasi seperti Fotocopy KTP, SIM lama, Surat Keterangan Sehat dan selanjutnya membayar biaya administrasi perpanjangan SIM. Selanjutnya mengikuti perekaman foto, sidik jari dan tanda tangan

⁶⁶ Hasil Wawancara Dengan AKP ES, Kepala Satuan Lalu Lintas Polres Blora, Dilaksanakan Pada Tanggal 14 Oktober 2021, Pukul 10.00 WIB

di ruang perekaman data. Selanjutnya SIM baru dapat ditunggu di ruang tunggu pengambilan SIM.⁶⁷

Dari hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa proses pengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) Surat Izin Mengemudi (SIM) Satuan Lalu Lintas (Satlantas) Kepolisian Resort Blora terdiri atas dua metode. Untuk metode pengurusan SIM baru dimulai dari melengkapi persyaratan pembuatan SIM seperti melengkapi Fotocopy KTP, Surat Keterangan Sehat, Biaya PNBP (Penerimaan Negara Bukan Pajak) serta melampirkan sertifikat lulus pendidikan dan pelatihan mengemudi. Selanjutnya masuk ke tahap registrasi dengan mengisi formulir SIM dan membayar PNBP. Setelah itu masuk ke tahap ujian teori. Jika ujian teori gagal, dapat diulang kembali hingga lulus. Setelah lulus ujian teori, selanjutnya masuk ujian praktek. Jika gagal ujian praktek bisa datang kembali seminggu kemudian untuk kembali mengikuti ujian hingga tiga kali dengan jangka waktu yang sama. Jika gagal hingga tiga kali percobaan, maka peserta diwajibkan kembali mengikuti les mengemudi untuk memperoleh sertifikat mengemudi yang baru. Namun jika lulus ujian praktek selanjutnya masuk ke tahap perekaman foto dan sidik jari serta tanda tangan di ruang perekaman data. Setelah selesai, selanjutnya masuk tahap pencetakan SIM. SIM yang telah selesai dicetak dapat diambil di ruang tunggu pengambilan SIM.

⁶⁷ Hasil Wawancara Dengan AKP ES, Kepala Satuan Lalu Lintas Polres Blora, Dilaksanakan Pada Tanggal 14 Oktober 2021, Pukul 10.00 WIB

Selanjutnya untuk proses perpanjangan SIM dimulai dari melengkapi persyaratan administrasi seperti Fotocopy KTP, SIM lama, Surat Keterangan Sehat dan selanjutnya membayar biaya administrasi perpanjangan SIM. Selanjutnya mengikuti perekaman foto, sidik jari dan tanda tangan di ruang perekaman data. Selanjutnya proses pencetakan SIM baru dan dapat ditunggu di ruang tunggu pengambilan SIM.⁶⁸

Pelayanan SIM sendiri erat kaitannya dengan prosedural yang relatif rumit, karena banyak hal-hal yang harus diurus, dari persyaratan administratif hingga tes uji tulis dan praktik. Pelaksanaan di lapangan sendiri terkesan lama karena kompleksitas kualitas SDM hingga sarana dan parasarana yang menjadi fasilitas kurang memadai, sehingga dinilai perlu dibenahi. Terlebih di era globalisasi ini dengan kondisi persaingan yang ketat dan penuh tantangan, seluruh pelayanan diminta untuk diberikan sebaik-baiknya kepada masyarakat dan berorientasi kepada kebutuhan masyarakat itu sendiri.

Oleh karena itu, pelayanan SIM harus prima sesuai dengan standar era teknologi yang kian berkembang saat ini. Melihat perkembangan tersebut, pada saat masa jabatan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia (Kapolri) Jenderal Polisi M. Tito Karnavian mencanangkan program kedepan untuk Polri yang mana disebut dengan program Promoter.⁶⁹ Promoter diperkenalkan sebagai sebuah program guna mewujudkan Polri yang semakin profesional, modern dan terpercaya. Mengacu pada

⁶⁸ Hasil Wawancara Dengan AKP ES, Kepala Satuan Lalu Lintas Polres Blora, Dilaksanakan Pada Tanggal 14 Oktober 2021, Pukul 10.00 WIB

⁶⁹ Hasil Wawancara Dengan AKP ES, Kepala Satuan Lalu Lintas Polres Blora, Dilaksanakan Pada Tanggal 14 Oktober 2021, Pukul 10.00 WIB

hal tersebut, maka yang dimaksud dengan Profesionalisme Polri adalah kemahiran dan ketrampilan setiap anggota dan satuan Polri dalam melaksanakan tugas, fungsi dan perannya didukung pengetahuan, wawasan, moral etika serta etos kerja yang tinggi, dengan memanfaatkan ilmu pengetahuan dan teknologi maupun taktik dan teknik kepolisian secara benar dan tepat berdasarkan hukum dan perundang-undangan maupun norma-norma umum lainnya yang berlaku.⁷⁰

Organisasi Polri yang tersebar di seluruh penjuru tanah air harus dikelola secara modern berbasis teknologi informasi menuju pelayanan yang optimal. Polri yang modern diwujudkan dengan melakukan modernisasi dalam layanan publik yang didukung teknologi sehingga semakin mudah dan cepat diakses masyarakat, termasuk pemenuhan kebutuhan almatsus (alat material khusus) dan alpalkam (alat peralatan dan keamanan) Polri yang semakin modern.⁷¹ Selain dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, pemanfaatan teknologi dapat mengurangi interaksi langsung antara masyarakat dengan petugas sehingga dapat mengeliminir terjadinya suap maupun pungli.⁷²

Adapun faktor pungli menjadi penghambat dalam efektivitas keberhasilan pelayan SIM di Satlantas Polres Blora yang mana berdasarkan pemaparan AKP ES, upaya pihak kepolisian dalam mengatasi masalah pelayanan pembuatan surat izin mengemudi yang tidak sesuai dengan SOP surat izin mengemudi atau Undang-

⁷⁰ Uci Gusriani, *Pelayanan Pengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Kantor Kepolisian Resort Kota (Polresta) Samarinda*, eJournal Administrasi Negara, Vol 3 No 5, 2015, hal 1553

⁷¹ Tyan Ludiana Prabowo dan Irwansyah, *Media Komunikasi Digital PolisiKu: Pelayanan Publik Polri kepada Masyarakat*, Jurnal Studi Komunikasi, Volume 2, Ed 3 November, 2018, hal 382.

⁷² Hasil Wawancara Dengan AKP ES, Kepala Satuan Lalu Lintas Polres Blora, Dilaksanakan Pada Tanggal 14 Oktober 2021, Pukul 10.00 WIB

undang dalam hal berupaya mengoptimalkan penegakan hukum terhadap anggota Polri yang melakukan pungli dalam pembuatan SIM yaitu:

- a) Perlunya pengawasan baik dari ekstern (Ombusman dan Menpan) maupun intern (Provost);
- b) Mengadakan pelatihan terhadap personil sebagai pelayan publik;
- c) Sosialisasi kepada masyarakat dalam pengurusan SIM harus melalui mekanisme dan tidak melalui perantara (calo);
- d) Membuat inovasi tempat latihan pengemudi rencana di Semarang akan dibuat Semarang Safety Driving Center (SSDC);
- e) Melakukan pembinaan ke sekolah-sekolah SMA untuk berbudaya tertib berlalu lintas sejak dini, dengan materi disesuaikan kemampuan tingkat sekolah seperti di tingkat SMA.
- f) Mempertegas sanksi bagi anggota yang melakukan pungli. Bagi anggota Polri yang ditemukan melakukan pungli akan diproses sesuai dengan ketentuan, yaitu berdasarkan PP Nomor 2 tahun 2003 tentang Peraturan Disiplin Anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia. Hukuman disiplin berupa:
 - 1) Teguran tertulis;
 - 2) Penundaan mengikuti pendidikan paling lama 1 (satu) tahun;
 - 3) Penundaan kenaikan gaji berkala;
 - 4) Penundaan kenaikan pangkat untuk paling lama 1 (satu) tahun;
 - 5) Mutasi yang bersifat demosi;
 - 6) Pembebasan dari jabatan;

- 7) Penempatan dalam tempat khusus paling lama 21 (dua puluh satu)
- 8) hari.

Menindak lanjut, yaitu berupa :

- 1) Membuat laporan;
- 2) Membuat sprin pemeriksaan;
- 3) Pemeriksaan terhadap terduga pelanggar;
- 4) Setelah selesai dibuat berkas, maka diajukan ke Pendapat Saran Hukum (PSH) dari Bidang Hukum Kepolisian, kemudian dilaksanakan sidang disiplin;
- 5) Jika dari hasil sidang terbukti maka penjatuhan hukuman sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 2 tahun 2003 Pasal 9, jika tidak terbukti maka bebas.⁷³

Achmad Ali sebagaimana dikutip Marcus Priyo menyatakan bahwa keberlakuan hukum dapat efektif apabila:

- 1) Relevansi aturan hukum dengan kebutuhan orang yang menjadi target
- 2) Kejelasan dari rumusan substansi aturan hukum, sehingga mudah dipahami oleh orang yang menjadi target hukum;
- 3) Sosialisasi yang optimal kepada semua orang yang menjadi target hukum;

⁷³ Hasil Wawancara Dengan AKP ES, Kepala Satuan Lalu Lintas Polres Blora, Dilaksanakan Pada Tanggal 14 Oktober 2021, Pukul 10.00 WIB

- 4) Undang-undang sebaiknya bersifat melarang, bukan bersifat mengharuskan. Pada umumnya hukum prohibitor lebih mudah dilaksanakan daripada hukum mandatur;
- 5) Sanksi yang akan diancam dalam undang-undang harus dipadankan dengan sifat undang-undang yang dilanggar, suatu sanksi yang tepat untuk tujuan tertentu, mungkin saja tidak tepat untuk tujuan lain. Berat sanksi yang diancam harus proporsional dan memungkinkan untuk dilaksanakan.

Soerjono Soekanto menggunakan tolak ukur efektivitas dalam penegakan hukum pada lima hal yakni:

- 1) Faktor Hukum berfungsi untuk keadilan, kepastian dan kemanfaatan. Dalam praktik penyelenggaraan hukum di lapangan ada kalanya terjadi pertentangan antara kepastian hukum dan keadilan. Kepastian Hukum sifatnya konkret berwujud nyata, sedangkan keadilan bersifat abstrak sehingga ketika seseorang hakim memutuskan suatu perkara secara penerapan undang-undang saja maka ada kalanya nilai keadilan itu tidak tercapai. Maka ketika melihat suatu permasalahan mengenai hukum setidaknya keadilan menjadi prioritas utama. Karena hukum tidaklah semata-mata dilihat dari sudut hukum tertulis saja;
- 2) Faktor Penegakan Hukum Dalam berfungsinya hukum, mentalitas atau kepribadian petugas penegak hukum memainkan peranan penting, kalau peraturan sudah baik, tetapi kualitas petugas kurang baik, ada masalah. Selama ini ada kecenderungan yang kuat di kalangan masyarakat untuk

mengartikan hukum sebagai petugas atau penegak hukum, artinya hukum diidentikkan dengan tingkah laku nyata petugas atau penegak hukum. Sayangnya dalam melaksanakan wewenangnya sering timbul persoalan karena sikap atau perlakuan yang dipandang melampaui wewenang atau perbuatan lainnya yang dianggap melunturkan citra dan wibawa penegak hukum. Hal ini disebabkan oleh kualitas yang rendah dari aparat penegak hukum tersebut;

- 3) Faktor Sarana atau Fasilitas Pendukung Faktor sarana atau fasilitas pendukung mencakup perangkat lunak dan perangkat keras, Menurut Soerjono Soekanto bahwa para penegak hukum tidak dapat bekerja dengan baik, apabila tidak dilengkapi dengan kendaraan dan alat-alat komunikasi yang proporsional. Oleh karena itu, sarana atau fasilitas mempunyai peranan yang sangat penting di dalam penegakan hukum. Tanpa adanya sarana atau fasilitas tersebut, tidak akan mungkin penegak hukum menyerasikan peranan yang seharusnya dengan peranan yang actual;
- 4) Faktor Masyarakat Penegak hukum berasal dari masyarakat dan bertujuan untuk mencapai kedamaian di dalam masyarakat. Setiap warga masyarakat atau kelompok sedikit banyaknya mempunyai kesadaran hukum. Persoalan yang timbul adalah taraf kepatuhan hukum, yaitu kepatuhan hukum yang tinggi, sedang, atau kurang. Adanya derajat kepatuhan hukum masyarakat terhadap hukum, merupakan salah satu indikator berfungsinya hukum yang bersangkutan;

5) Faktor Kebudayaan Kebudayaan pada dasarnya mencakup nilai-nilai yang mendasari hukum yang berlaku, nilai-nilai mana yang merupakan konsep-konsep yang abstrak mengenai apa yang dianggap baik (sehingga dituruti) dan apa yang dianggap buruk (sehingga dihindari). Maka, kebudayaan Indonesia merupakan dasar atau mendasari hukum adat yang berlaku. Disamping itu berlaku pula hukum tertulis (perundang-undangan), yang dibentuk oleh golongan tertentu dalam masyarakat yang mempunyai kekuasaan dan wewenang untuk itu. Hukum perundang-undangan tersebut harus dapat mencerminkan nilai-nilai yang menjadi dasar dari hukum adat, agar hukum perundang-undangan tersebut dapat berlaku secara aktif.⁷⁴

Kelima faktor di atas saling berkaitan dengan eratnya, karena menjadi hal pokok dalam penegakan hukum, serta sebagai tolok ukur dari efektifitas penegakan hukum. Dari lima faktor penegakan hukum tersebut faktor penegakan hukumnya sendiri merupakan titik sentralnya. Hal ini disebabkan oleh baik undang-undangnya disusun oleh penegak hukum, penerapannya pun dilaksanakan oleh penegak hukum dan penegakan hukumnya sendiri juga merupakan panutan oleh masyarakat luas.

C. Konsep Strategis Proses Pembuatan SIM yang Efektif Prosedur yang Singkat, Cepat, Tepat dan Memuaskan Masyarakat namun tidak Melanggar Peraturan Perundang-undangan yang Berlaku

⁷⁴ Soerjono Soekanto, *Op.Cit*, hal 5

Substansi pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan publik ini menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan khalayak masyarakat ramai yang memiliki keaneka ragam kepentingan dan tujuan. Oleh karena itu institusi pelayanan publik dapat dilakukan oleh pemerintah maupun non-pemerintah. Jika pemerintah merupakan organisasi birokrasi dalam pelayanan publik, maka organisasi birokrasi pemerintahan merupakan organisasi terdepan yang berhubungan dengan pelayanan publik. Dalam hal institusi pemerintah memberikan pelayanan, maka yang terpenting adalah bagaimana memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepentingannya.⁷⁵

Begitu pentingnya profesionalisasi pelayanan publik ini bagi setiap lini organisasi pemerintahan di Indonesia, pemerintah melalui Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan terdapat pada Pasal 1 antara lain sebagai berikut:

- a. Setiap penyelenggara Pelayanan publik wajib menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan.
- b. Standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) ditetapkan oleh pimpinan Penyelenggara Pelayanan Publik.

⁷⁵ Sinambela, Lijan Poltak, *Op.Cit*, hal 67

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima dari penyelenggara pelayanan. Kualitas seringkali kita dengar dalam sebuah pelayanan dan menjadi karakteristik dalam keberhasilan pelayanan. Kualitas yang lebih luas dijelaskan oleh Daviddow & Uttal bahwa kualitas merupakan usaha yang ditempuh dengan berbagai cara untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Kotler menyatakan bahwa: *“Quality is the totality of features and characteristics of a product or service that bear on its ability to satisfy stated or implied needs”*.⁷⁶

Pelayanan publik yang berkualitas bukan hanya mengacu pada pelayanan itu semata, melainkan menekankan pada proses penyelenggaraan atau pendistribusian pelayanan itu sendiri hingga ke tangan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Di dalam pencapaian kepuasan dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

- 1) Transaparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- 2) Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 3) Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

⁷⁶ *Ibid*, hal 5

- 4) Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- 5) Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.
- 6) Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.⁷⁷

Secara sederhana, pelayanan prima (*excellent service*) adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan atau masyarakat.

Berdasarkan penelitian penulis dengan menghasilkan sebuah pemaparan konsep dari Narasumber AKP ES selalu Kasatlantas Polres Blora yang mana menjabarkan sebuah konsep strategis dalam pelayanan pembuatan SIM untuk mewujudkan pelayanan yang singkat, cepat, tepat, dan memuaskan masyarakat tanpa melenceng dari ketentuan SOP dan perundang-undangan berkorelasi terhadap teori pelayanan publik yang berkualitas yang terdiri dari Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan hak serta Keseimbangan hak dan kewajiban.

1. Transparansi dalam Pelayanan Surat Ijin Mengemudi

⁷⁷ Sinambela, Lijan Poltak, *Op.Cit*, hal 55

Konsep transparansi menunjuk pada suatu keadaan dimana segala aspek dapat diproses penyelenggaraan pelayanan yang bersifat terbuka dan dapat diketahui dengan mudah oleh para pengguna. Informasi mengenai tindakan aparat misalnya alasan yang melatarbelakangi tindakan, bentuk, waktu dan cara melakukan harus tersedia bagi penyelenggara layanan dan masyarakat luas. Transparansi menjadi bagian penting dalam prioritas pelayanan public yang dilakukan oleh Satlantas Polri. Keterbukaan proses penyelenggaraan pelayanan Surat Ijin Mengemudi di Polres Blora dapat dikatakan sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari berbagai instrument diantaranya penginfomasian bagan alur mekanisme pelayanan Surat Ijin Mengemudi di Polres Blora, daftar persyaratan, daftar tarif, jadwal atau waktu yang diperlukan, nama loket atau petugas. Bagan alur prosedur yang harus dilakukan oleh pemohon SIM baru, hilang perpanjangan maupun mutasi masuk atau keluar telah ditempel atau dipasang di ruang pelayanan sekaligus dengan keterangan waktu yang diperlukan. Selain itu, segala informasi telah dipublikasikan melalui media tertulis yang ada baik pamflet, banner maupun spanduk. Selain itu, peraturan dan prosedur menjadi salah satu bagian terpenting bagi masyarakat dalam pelayanan permohonan SIM baru, perpanjangan maupun mutasi di SATPAS SIM. Aparat SATPAS SIM telah memberikan informasi baik di loket informasi maupun setiap masyarakat yang mengurus disetiap loket dengan mengarahkan pemohon SIM ke tahap-tahap selanjutnya serta loket selanjutnya.⁷⁸

⁷⁸ Hasil Wawancara Dengan AKP ES, Kepala Satuan Lalu Lintas Polres Blora, Dilaksanakan Pada Tanggal 14 Oktober 2021, Pukul 10.00 WIB

2. Akuntabilitas Pelayanan SIM

Akuntabilitas adalah suatu derajat yang menunjukkan besarnya tanggungjawab aparat atau proses pelayanan publik yang dilaksanakan. Pelayanan publik menjadi salah satu tolak ukur kinerja aparat dalam memberikan pelayanan yang paling kasat mata. Kinerja aparat SATPAS dalam pelayanan Surat Ijin Mengemudi sudah sesuai mulai dari jam masuk kerja sampai jam kerja selesai. Menurut AKP ES, tidak ada yang mengeluhkan masalah produk yang dihasilkan terkait data dalam SIM. Hal ini menunjukkan ketelitian dari aparat petugas SIM yang sudah baik. Kinerja aparat SATPAS tercermin dari Fakta Integritas yang menjadi janji setiap aparat dalam menjalankan tugasnya. Sikap transparan, jujur, obyektif dan akuntabel dalam melaksanakan tugas dilakukan sebaik mungkin untuk memberikan pelayanan prima. Pungutan liar menjadi perbuatan *illegal* yang dapat dilaporkan kepada Kapolres langsung dengan adanya *call canter* pungli sehingga dapat ditindaklanjuti. Pemasangan banner atau stop pungli menjadi bentuk sosialisasi kepada masyarakat. Banner atau spanduk yang dipasang disetiap ruangan merupakan salah satu program prioritas Kapolri yaitu Profesional, Modern dan Terpercaya (Promoter) di bidang penguatan pengawasan. Biaya yang dikenakan dalam Pelayanan Surat Ijin Mengemudi berdasarkan pada PP No 50 tahun 2010 tentang jenis dan tarif atas penerimaan negara bukan pajak yang berlaku pada Kepolisian Negara Republik

Indonesia. Biaya yang dikenakan sudah sesuai dengan SOP yang berlaku baik SIM baru, perpanjangan, mutasi maupun hilang.⁷⁹

3. Kondisional Pelayanan Pembuatan SIM

Efisiensi pelayanan publik dapat dilihat dari perspektif pemberi layanan yang mengusahakan agar pelayanan yang diberikan tidak terjadi pemborosan sumber daya. Prinsip efisiensi ini menjadi salah satu cara dalam penyelenggara pelayanan publik yang tidak memberatkan masyarakat dan juga tidak berdampak pada pemborosan. Mekanisme yang diterapkan juga perlu memperhatikan agar tidak terjadi pengurusan SIM yang berulang-ulang (mondar-mandir) sehingga berdampak pada waktu dan tenaga. Pelayanan yang berprinsip pada efisiensi dan efektif dapat menciptakan penyelenggaraan pelayanan secara tepat, cepat, berdaya guna dan tepat guna. Masyarakat belum cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh aparat BAUR SIM. Masih adanya keluhan terhadap waktu pelayanan yang diperlukan menjadi permasalahan saat mengajukan permohonan SIM. SOP pelayanan perpanjangan SIM dengan lama waktu yang diperlukan belum sesuai dan hal ini berdampak pada kekecewaan masyarakat. Selain itu, lokasi yang berbeda dan jauh antara tes kesehatan, sidik jari dan ujian teori atau penumpukan berkas (BAUR SIM) menimbulkan kekecewaan masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari tes kesehatan dimana masyarakat harus menempuh jarak dari lokasi SATPAS SIM. Sedangkan tes sidik jari berada di lokasi SATRESKRIM sehingga pengurus SIM harus bolak-balik antara

⁷⁹ Hasil Wawancara Dengan AKP ES, Kepala Satuan Lalu Lintas Polres Blora, Dilaksanakan Pada Tanggal 14 Oktober 2021, Pukul 10.00 WIB

gedung satu dengan yang lainnya. Hal ini berdampak pada pemborosan waktu dan tenaga bagi pemohon SIM.⁸⁰

4. Partisipasi Pelayanan Pembuatan SIM

Partisipasi publik menjadi salah satu ciri eksistensi sistem pemerintahan yang demokratis. Di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, prinsip partisipasi dalam upaya mewujudkan *good governance* ini juga sejalan dengan cara melihat masyarakat tidak hanya sebagai pelanggan melainkan warga negara yang memiliki negara. Partisipasi masyarakat menjadi salah satu komponen terpenting yang melibatkan masyarakat dalam menentukan keputusan yang diambil berdasarkan hak-hak masyarakat. Pengelolaan pengaduan BAUR SIM didasarkan pada prioritas yang telah ditetapkan serta dengan menentukan pejabat yang bertanggungjawab dalam penyelesaian pengaduan. Salah satu wadah untuk mengakomodasi kritik dan saran ini sebagai wujud demokrasi telah mengubah pola pikir yang bersifat tertutup terhadap kritik menjadi benar-benar dimanfaatkan untuk meningkatkan pelayanan publik. Permasalahan yang ada bukan hanya ditampung dan kurang ditindaklanjuti dalam kegiatan administrasi pelayanan publik. Partisipasi menjadi bentuk suatu demokrasi di dalam penyelenggaraan pelayanan. Dengan melihat rasio antara masyarakat yang sudah memenuhi syarat mengemudikan motor dengan kendaraan yang jumlah kendaraan yang ada terlihat bahwa partisipasi masyarakat dalam mengurus SIM tidak sesuai harapan yang dilatarbelakangi oleh berbagai faktor yang ada.

⁸⁰ Hasil Wawancara Dengan AKP ES, Kepala Satuan Lalu Lintas Polres Blora, Dilaksanakan Pada Tanggal 14 Oktober 2021, Pukul 10.00 WIB

Polres Blora telah menyediakan beberapa media pengaduan seperti kotak kritik dan saran, IKM, facebook, nomor telepon Kapolres, website maupun email. Penanganan pengaduan langsung direspon oleh petugas apabila pesan yang dikirim jelas dan telah memenuhi mekanisme pengaduan atas pelayanan yang disediakan. Media yang ada seperti kotak saran dan IKM belum dimanfaatkan oleh masyarakat dengan sebaik-baiknya dalam memajukan pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan AKP ES, belum semua mengetahui wadah untuk menyalurkan aspirasinya. Metode Penyelenggaraan Pelayanan Pembuatan SIM dengan SIM Keliling menjadi salah satu alternatif pelayanan perpanjangan SIM yang berada di setiap wilayah di Kabupaten Blora. Dengan adanya pelayanan ini diharapkan dapat memberi kemudahan bagi masyarakat untuk perpanjangan, hilang dan rusak SIM mereka tanpa harus ke SATPAS. Pelayanan yang diberikan meliputi pelayanan permohonan SIM perpanjangan, hilang dan rusak (khusus SIM A dan C). Standar waktu yang diperlukan yaitu 13 menit sehingga hal ini lebih cepat dibandingkan dengan Perpanjangan SIM di SATPAS selama 30 menit. Biaya yang dikeluarkan juga sama dengan SOP yang berlaku dan tidak berbeda.⁸¹

5. Kesamaan Hak Pelayanan SIM

⁸¹ Hasil Wawancara Dengan AKP ES, Kepala Satuan Lalu Lintas Polres Blora, Dilaksanakan Pada Tanggal 14 Oktober 2021, Pukul 10.00 WIB

Keteguhan aparat BAUR SIM dalam rangka mencapai visi dan misi organisasi sebagai suatu kekuatan dalam memberikan pelayanan publik. Keteguhan ini tercermin dari sikap aparat yang tidak mudah terpengaruh atas suatu tindakan yang dilarang dalam pemberian pelayanan SIM C. Keteguhan ini dilakukan dalam rangka menghindari segala bentuk penyimpangan yang tidak sesuai dengan aturan yang berlaku serta menciptakan komitmen dari aparat dalam pembuatan Surat Ijin Mengemudi Motor (SIM C). Keteguhan penyelenggara pelayanan ini sudah tertuang di dalam fakta integritas yang ditandatangani oleh setiap aparat BAUR SIM sebagai bentuk tugas dan tanggung jawab dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Keteguhan petugas pelayanan SIM juga disampaikan oleh pemohon SIM bahwa keteguhan petugasnya sudah baik walaupun masih ada beberapa aparat yang menurut pemohon SIM masih kurang. Pelayanan Surat Ijin Mengemudi di Polres Blora memegang teguh pada peraturan dan prosedur pelayanan yang sudah ada. Keteguhan ini menjadi hal yang penting dalam menciptakan pelayanan Prima demi kepuasan masyarakat. Aturan-aturan yang ada kemudian dijadikan sebagai pedoman bagaimana dapat diikuti dan dipatuhi aparat merupakan perwujudan budaya kerja. Keteguhan petugas BAUR SIM dapat terlihat dari tindakan yang diambil dalam melayani pemohon SIM. Meskipun tegas, petugas tidak mengesampingkan kesopanan dalam pemberian pelayanan kepada pemohon SIM.⁸²

⁸² Hasil Wawancara Dengan AKP ES, Kepala Satuan Lalu Lintas Polres Blora, Dilaksanakan Pada Tanggal 14 Oktober 2021, Pukul 10.00 WIB

Hal ini menunjukkan bahwa pemohon SIM sudah puas dengan pelayanan yang diterimanya dan telah memenuhi harapan mereka. Hasil pengamatan peneliti petugas selalu menerapkan ketegasan dalam menjalankan tugas mulai dari calon pemohon SIM datang sampai pulang kembali.

6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban Pelayanan SIM

Pelayanan publik harus dilakukan secara non partisan yang memperlakukan semua secara adil. Hal ini dilatarbelakangi pengguna layanan (pemohon SIM) tidak boleh dijadikan pertimbangan dalam memberikan pelayanan. Prinsip penyelenggaraan yang dipakai ini harus berdasarkan asas kesamaan di depan hukum. Semua ini dapat dilihat dari adanya indikator adanya akses yang sama bagi semua orang untuk mendapatkan pelayanan, selanjutnya didasarkan pada nomor urut, tidak ada dispensasi terhadap pemohon SIM. Berdasarkan hasil wawancara terkait keadilan dalam proses pelayanan sudah adil dan tidak ada yang didahulukan semua berdasarkan urutan yang mendasarkan pada *first come first served*. Bagi yang mendapatkan urutan awal maka pemohon SIM akan mendapatkan pelayanan lebih awal. Kejujuran Pelayanan Pembuatan SIM, Pelayanan yang jujur tanpa mengharapkan imbalan menjadi bagian terpenting di SATPAS. Berdasarkan hasil wawancara, kejujuran petugas SATPAS Satlantas Polres Blora dalam memberikan pelayanan SIM mendapat respon yang cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari

pelayanan yang diberikan baik dalam prosedur permohonan SIM baru, perpanjangan, mutasi maupun hilang.⁸³

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas harus ada unsur-unsur pelayanan publik yang terpenuhi sehingga aktifitas tersebut dapat dikatakan aktifitas pelayanan publik antara lain:

- 1) Sistem, prosedur, dan metode. Artinya dalam pelayanan publik harus ada sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.
- 2) Personil, terutama ditekankan pada perilaku aparatur. Maksudnya adalah bahwa dalam pelayanan publik aparatur pemerintah sebagai personil pelayanan harus profesional, disiplin, dan terbuka terhadap kritik, saran, dan nasehat dari pelanggan dan masyarakat.
- 3) Sarana dan prasarana. Artinya dalam pelayanan publik diperlukan peralatan, ruang kerja dan fasilitas pelayanan publik. Misalnya ruang tunggu, tempat parkir, kotak saran, WC, dan lain-lain.
- 4) Masyarakat sebagai pelanggan, dalam pelayanan publik masyarakat sebagai pelanggan sangatlah heterogen baik tingkat pendidikan maupun perilakunya.⁸⁴

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Adapun tujuan pelayanan publik yaitu: pertama, terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan

⁸³ Hasil Wawancara Dengan AKP ES, Kepala Satuan Lalu Lintas Polres Blora, Dilaksanakan Pada Tanggal 14 Oktober 2021, Pukul 10.00 WIB

⁸⁴ Bambang Istianto, *Op.Cit*, hal 123

seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik; kedua, terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan koperasi yang baik; ketiga, terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan keempat, terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan publik. Untuk mencapai tujuan tersebut, penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk meningkatkan kualitas. Kualitas disini adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan.



BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Pengkajian efektivitas prosedur pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi di Polres Blora, ditentukan oleh 4 (empat) indikator yakni sumber daya, dana, sarana dan prasarana; jumlah dan mutu barang/jasa yang harus dihasilkan telah ditentukan; batas waktu pelayanan; dan tata cara pelayanan. Dengan sumber daya yang ada Satpa SIM Satlantas Blora merasa mampu untuk melaksanakan pelayanan pembuatan SIM dengan efektif. Pada lingkungan Satpas SIM Satlantas Polres Blora, tarif pengurusan SIM telah disesuaikan dengan peraturan yang berlaku yaitu PP RI No. 60 Tahun 2016 tentang Jenis

dan Tarif atas Penerimaan Negara Bukan Pajak dan sangat tegas untuk pencegahan dan penindakan pungutan liar dari oknum-oknum yang berindikasi melakukan pungli di lingkungan Satpas SIM Satlantas Polres Blora. Disamping itu, dewasa ini hal dana operasional kepolisian memang telah menjadi polemik di seluruh Indonesia. Diakui semua pihak memang bahwa anggaran kepolisian memang rendah secara keseluruhan. Pada hal polisi dituntut untuk bekerja ekstra untuk mengurangi angka kriminal juga angka kecelakaan kendaraan bermotor dengan anggaran yang minim tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa perlu suatu kebijakan khusus langsung dari pemerintah pusat mengenai jumlah anggaran di kepolisian sehingga apa yang diharapkan dari kepolisian dapat tercapai. Sarana dan prasarana yang menunjang pekerjaan dari pegawai-pegawai di Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) Surat Izin Mengemudi (SIM) Satuan Lalu Lintas (Satlantas) Kepolisian Resort Blora sudah dapat menunjang kegiatan pegawai tersebut. Selain itu, berdasarkan observasi yang dilakukan oleh penulis kondisi dari sarana dan prasarana tersebut masih sangat layak untuk digunakan untuk menunjang kegiatan pelayanan pembuatan SIM. Adapun masalah yang timbul salah satunya adalah masih kurangnya kendaraan operasional bagi personil Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) Surat Izin Mengemudi (SIM) Satuan Lalu Lintas (Satlantas) Kepolisian Resort Blora. Bahwasanya dalam proses pembuatan SIM masih sering mengalami

kemudahan waktu, sehingga waktu yang ditetapkan berdasarkan SOP tidak dapat dilaksanakan dengan efektif.

2. Adapun faktor pungli menjadi penghambat dalam efektivitas keberhasilan pelayan SIM di Satlantas Polres Blora yang mana upaya pihak kepolisian dalam mengatasi masalah pelayanan pembuatan surat izin mengemudi yang tidak sesuai dengan SOP surat izin mengemudi atau Undang-undang dalam hal berupaya mengoptimalkan penegakan hukum terhadap anggota Polri yang melakukan pungli dalam pembuatan SIM yaitu perlunya pengawasan baik dari ekstern (Ombusman dan Menpan) maupun intern (Provost); mengadakan pelatihan terhadap personil sebagai pelayan publik; sosialisasi kepada masyarakat dalam pengurusan SIM harus melalui mekanisme dan tidak melalui perantara (calo); membuat inovasi tempat latihan pengemudi rencana di Semarang akan dibuat Semarang Safety Driving Center (SSDC); melakukan pembinaan ke sekolah-sekolah SMA untuk berbudaya tertib berlalu lintas sejak dini, dengan materi disesuaikan kemampuan tingkat sekolah seperti di tingkat SMA, mempertegas sanksi bagi anggota yang melakukan pungli. Bagi anggota Polri yang ditemukan melakukan pungli akan diproses sesuai dengan ketentuan, yaitu berdasarkan PP Nomor 2 tahun 2003 tentang Peraturan Disiplin Anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia. Hukuman disiplin.
3. Konsep strategis dalam pelayanan pembuatan SIM untuk mewujudkan pelayanan yang singkat, cepat, tepat, dan memuaskan masyarakat tanpa

melenceng dari ketentuan SOP dan perundang-undangan berkorelasi terhadap teori pelayanan publik yang berkualitas yang terdiri dari Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan hak serta Keseimbangan hak dan kewajiban.

B. Saran

1. Seluruh petugas pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) Satuan Lalu Lintas (Satlantas) Kepolisian Resort Blora harus selalu meningkatkan kualitas kerja dengan baik sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan demi meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat agar mencapai efektivitas.
2. Petugas Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) Satuan Lalu Lintas (Satlantas) Kepolisian Resort Blora perlu selalu memperhatikan waktu dalam proses pembuatan SIM, agar mencapai jumlah maksimal yang telah ditentukan dan tidak menghabiskan waktu yang terlalu lama karena terjadi kemunduran waktu dari standart waktu yang telah ditetapkan.
3. Petugas Pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Satuan Lalu Lintas (Satlantas) Kepolisian Resort Blora harus lebih memperhatikan pihak luar yang tidak menjadi bagian dari pada petugas pelayanan pembuatan SIM, untuk menghindari pungutan liar (pungli) serta calo atau anggota kepolisian yang dikenal. Karena hal tersebut menyalahi aturan yang telah ditetapkan dalam proses pembuatan SIM, guna untuk menjaga citra petugas pelayanan

Surat Izin Mengemudi (SIM) Satuan Lalu Lintas (Satlantas) Kepolisian
Resort Blora.



DAFTAR PUSTAKA

1. Buku

Abdul Talib Mustafa, *Kemitraan dalam Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Calpulis, 2017

Adrian Sutedi, *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik*, Jakarta: Sinar Grafika, 2011

- Agus Dwiyanto, *Manajemen Pelayan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*, Yogyakarta: Universitas Gajah Mada Press, 2015
- Armstrong dan Philip Kotler. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kesembilan, Jakarta: PT.Indeks Gramedia, 2003
- Azrul Azwar, *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1996
- Bambang Istianto, *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik*, Jakarta : Mitra Wacana Media, 2011
- E.S. Savas, *Privatization: The Key to Better Government*, New Jersey: Chatam House Publisher, 1987
- Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, Edisi Pertama, Yogyakarta: Bayumedia Publishing, 2005
- Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik; Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, Yogyakarta: Gava Media, 2011
- Husni Thamrin, *Hukum pelayanan Publik Di Indonesia*, Yogyakarta : Aswaja Pressindo, 2013
- Iga Rosalina, *Efektivitas Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Perkotaan Pada Kelompok Pinjaman Bergulir Di Desa Mantren Kec Karangrejo Kabupaten Madetaan. Jurnal Efektivitas Pemberdayaan Masyarakat*, Vol. 01 No 01, Februari 2012
- Kasmir, *Manajemen Perbankan*, Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2010
- Mahmudi, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Edisi kedua, Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN, Yogyakarta, 2010
- Malayu Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta, PT Bumi Aksara, Cet. Ke- 4, 2005
- Moenir A.S, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bina Aksara, 2008
- Mukti Fajar dan Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar, 2010.

- Parasuraman, A. Valerie, (Diterjemahkan oleh Sutanto) *Delivering Quality Service*, New York: The Free Press, 2001
- Sadjijono, *Etika Profesi Hukum: Suatu Telaah Filosofis terhadap Konsep dan Implementasi Kode Etik Profesi POLRI*, Yogyakarta: Laksbang Mediatama, 2008
- Salim, H.S dan Erlis Septiana Nurbani, *Penerapan Teori Hukum Pada Tesis dan Disertasi*, Rajawali Press, Jakarta, 2013
- Satjipto Rahardjo, *Penegakan Hukum Suatu Tinjauan Sosiologis*, Yogyakarta: Genta Publishing, 2009
- Sinambela, Lijan Poltak, *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Soerjono Soekanto, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada, 2007
- Surjadi, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, Bandung: Reifika Aditama, 2012
- Teuku Mohammad Radhie, *Penelitian Hukum dalam Pembinaan dan Pembaharuan Hukum Nasional*, Makalah, Jakarta: BPHN, Departemen Kehakiman, 1974
- Tim Penyusun, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta, Balai Pustaka, 1990
- Tjiptono, Fandy dan G. Chandra, *Service, Quality, & Satisfaction*, Yogyakarta: Penerbit Andi, 2005
- Warsito Hadi Utomo, *Hukum Kepolisian di Indonesia*, Jakarta: Prestasi Pustaka, 2005

2. Perundang-Undangan

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Undang-undang Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang No 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan

Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2010 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pada Tingkat Kepolisian Resort dan Kepolisian Sektor

Peraturan Kapolri Nomor 9 Tahun 2012 tentang Surat Izin Mengemudi

3. Jurnal

Hari Wibisono Condro and Achmad Sulchan, *Investigation Process Traffic Accident Offenders Of Minors The Police Resort Kebumen*, Jurnal Daulat Hukum, Volume 2 Issue 3, September 2019, url: <http://jurnal.unissula.ac.id/index.php/RH/article/view/5672/3421>

Hesti Kristi Wahyudi and Sri Kusriyah, *Owner's Responsibilities of Vehicles Used as Illegal Public Transport When Traffic Accidents Happened*, Jurnal Daulat Hukum, Volume 4 Issue 1, March 2021, url: <http://jurnal.unissula.ac.id/index.php/RH/article/view/13693/5366>

Ridha, *Efektivitas Pelayanan Publik Pada Kantor Sistem*, Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi (Jenius), Vol. 2 No. 2, 2008

Tyan Ludiana Prabowo dan Irwansyah, *Media Komunikasi Digital PolisiKu: Pelayanan Publik Polri kepada Masyarakat*, Jurnal Studi Komunikasi, Volume 2, Ed 3 November, 2018

Uci Gusriani, *Pelayanan Pengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Kantor Kepolisian Resort Kota (Polresta) Samarinda*, eJournal Administrasi Negara, Vol 3 No 5, 2015