

**PELAYANAN PEMBUATAN SURAT IZIN  
MENGEMUDI KENDARAAN BERODA DUA DI  
SATUAN LALU LINTAS KEPOLISIAN RESORT  
KABUPATEN SOLOK**

**SKRIPSI**

*Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Negara  
Program Studi Ilmu Administrasi Negara Sebagai Persyaratan Guna Memperoleh  
Gelar  
Srata Satu (S1) Ilmu Administrasi Negara*



Oleh :

**RESTY HANDAYANI  
2008/00359**

**PROGRAM STUDI  
ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
2014**

## PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

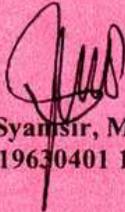
Judul : **Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi Kendaraan Beroda Dua di Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resort Kabupaten Solok**

Nama : Resty Handayani  
TM/NIM : 2008/00359  
Prodran Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

Padang, 7 Januari 2014

Disetujui oleh :

**Pembimbing I**



**Drs. Syamsir, M.Si., Ph.D**  
NIP. 19630401 198903 1 003

**Pembimbing II**



**Aldri Firdaldi SH., M.Hum**  
NIP. 19700212 199802 1 001

## PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi  
Jurusan Ilmu Administrasi Negara  
Universitas Negeri Padang

Pada hari Rabu, tanggal 15 Januari 2014 pukul 13.00 s/d 15.00 WIB

**Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi Kendaraan Beroda Dua Di Satuan Lalu  
Lintas Kepolisian Resort Kabupaten Solok**

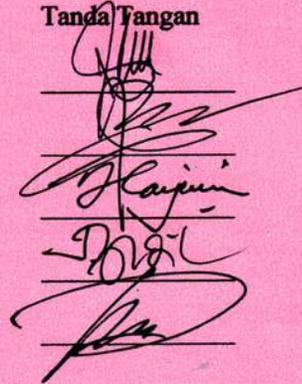
Nama : Resty Handayani  
TM/NIM : 2008/00359  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 23 Januari 2014

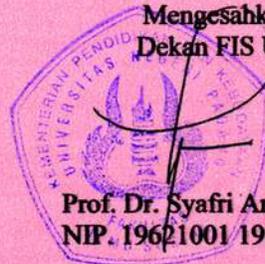
### Tim Penguji

	Nama
Ketua	: Drs. Syamsir, M.Si., Ph.D
Sekretaris	: Aldri Frinaldi SH., M.Hum
Anggota	: Drs. Karjuni Dt Maani, M.Si
Anggota	: Adil Mubarak, S.IP., M.Si
Anggota	: Zikri Alhadi, S.IP., MA

Tanda Tangan



Mengesahkan :  
Dekan FIS UNP



Prof. Dr. Syafri Anwar, M.Pd  
NIP. 19621001 198903 1 002

## HALAMAN PERSEMBAHAN



Segala Puji bagi ALLAH yang maha pengasih dan penyayang, tempat ku bernaung dan mengadu disetiap lembar hidupku, tanpa-Mu ya Rabbani aku bukanlah apa-apa. Sujud syukur kuhaturkan pada-Mu atas nikmat dan rhido yang telah kuterima disepanjang nafas Engkau-tiupkan untukku, dan Kau hadiahkan kepadaku anugrah yang bahagia ini. Alhamdulillah, terima kasih ya ALLAH...sesungguhnya tiada tempatku bersujud selain kepada-Mu Ya Rabbal Alammiinn. Dengan rasa syukur, cinta, serta kasih dan sayang, Skripsi hasil karya tanganku ini ku persembahkan untuk :

Bapak dan mamak ku yang telah memmberikan yang terbaik mulai dari aku yang bukanlah apa2, hingga kini aku telah menjadi seorang yang dewasa dan seorang sarjana administrasi publik, dan yang selalu memenuhi segala keinginanku, serta tak henti-hentinya memberikan doa disetiap sujudnya untuk segala kebahagiaan dan masa depanku. Buat Abang, kakak dan Adikuku (B'Firman, B'Dedek, Jara, dan Linda) terimakasih buat doa dan bantuan moril dan materi dari kalian selama aku tinggal dirantau bukan di tanah kelahiranku selama lima setengah tahun ini.

Buat teman-teman Fanros yang telah wisuda duluan sebelum aku,terima Kasih Desi S.AP (makasih buat curhatan, saran dan masukan mu buatku dari semester pertama hingga sekarang kau selalu membantuku), buat Roy Martin Marbun (makasih ya bun udah jadi teman baikku di kampus yang selalu menolong aku kalau aku lagi susah pasti kau lah teman terakhir yang selalu bisa menolong aku, maaf ya aku sering buatmu susah, hehehe...), buat Christine Septinesa S.AP (makasih ya nde buat mu yang selalu cerewet ingatin aku untuk buat skripsi dan makasih buat saran-saranmu tentang dunia pekerjaan). Buat teman seperjuangan sesama sibuk mengurus kompre Ibeb, Rjdo, Ryan, Wino, Deni, Ari, akhirnya gelar S.AP kita dapatkan bersama ^\_^ .... Buat Yessy (m'tuo tetap

semangat ya pasti bisa wisuda maret), buat Cris (Jon), Tika, Liza, Nini, Ilmi, Eko tetap terus semangat dan rajin ke kampus ya biar bisa S.AP sehingga pada akhirnya kita semua akan mendapatkan gelar S.AP walau waktunya berbeda.

Buat teman-teman BEM UNP 2010 makasih udah memberikan semangat dan saran buat aku sehingga aku bisa wisuda. Buat adek-adek WP2SOSPOL UNP makasih ya udah buat kakak tertawa dan tersenyum melihat tingkah konyol kalian disaat kakak lagi terpuruk, rajin-rajin kuliah jangan males, kuliah dan organisasi harus seimbang ya dan tetap bangkitkan WP kita, kalian pasti bisa ^\_\*

Dan buat Jeri dian Putra S.Pd makasih ya da buat semangat yang kau berikan kepada ku dari awal mulai skripsi ini ku buat hingga selesainya skripsi ini, maaf ya sering kena marah, aku akan mengikuti jejak langkah mu yang baik sehingga aku bisa membahagiakan kedua orang tua ku, dan makasih banyak buat bantuan selama aku menulis skripsi hingga selesainya skripsi ^\_^

Buat Dosen Ilmu Administrasi Negara, maksih ya bapak dan Ibu yang mau mengajarin dan mengasih arahan kepada mahasiswa/i IAN khususnya AN 2008, semoga jurusan kita makin maju dan makin banyak yang meminatinya, kami akan rindu dengan marah kalian, dan canda tawa kalian semua dosenku.

Padang, 23 Januari 2014



Resty Handayani S.AP

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Resty Handayani  
NIM/BP : 00359/2008  
Tempat/Tanggal Lahir : Medan/6 September 1990

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang berjudul “Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi Kendaraan Beroda Dua di Satuan lalu Lintas Kepolisian Resort Kabupaten Solok” adalah benar merupakan hasil karya saya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan dalam skripsi ini sepenuhnya tanggungjawab saya sebagai penulis.

Demikian surat pernyataan ini saya buapt dengan sesungguhnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Padang, 23 Januari 2014

Saya yang menyatakan,



Resty Handayani

TM/NIM. 2008/00359

## ABSTRAK

**Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi Kendaraan Beroda Dua Di  
Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resort Kabupaten Solok.  
Oleh: Resty Handayani, 2008 – 00359.**

Penelitian ini dilatarbelakangi masih belum jelasnya rincian biaya pembuatan surat izin mengemudi kendaraan beroda dua, belum optimalnya pelayanan surat izin mengemudi, dan masih adanya kendala-kendala dalam pembuatan surat izin mengemudi kendaraan beroda dua di Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resort Kabupaten Solok yaitu anggaran yang terbatas, kurangnya sumberdaya manusia, dan sarana prasarana pelayanan pembuatan surat izin mengemudi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1) bagaimana pelayanan dalam pembuatan surat izin mengemudi pada kendaraan beroda dua yang diberikan oleh Kantor Urusan SIM Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resort Kabupaten Solok, 2) Untuk mengetahui kendala dalam pembuatan surat izin mengemudi pada kendaraan beroda dua (SIM C), 3) Untuk mengetahui upaya yang dilakukan Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resort Kabupaten Solok dalam memberikan pelayanan pembuatan surat izin mengemudi pada kendaraan beroda dua (SIM C). Jenis penelitian yang dipakai dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan metode deskriptif. Informan penelitian ditentukan dengan cara *purposive sampling*. Jenis datanya adalah data primer dan data sekunder yang dikumpulkan melalui observasi, wawancara dan studi dokumenter. Sedangkan uji keabsahan data dilakukan dengan teknik triangulasi sumber. Kemudian teknik analisis data dengan langkah berikut pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi Kendaraan Beroda Dua di Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resrt Kabupaten Solok masih belum optimal. Belum optimalnya pelayanan pembuatan SIM di Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resort Kabupaten Solok dikarenakan masih adanya beberapa faktor penghambat yang menjadi kendala antara lain anggaran yang terbatas, minimnya SDM petugas pelayanan SIM, serta sarana dan prasarana yang terkendala dengan kerusakan pada alat-alat pelayanan. Untuk mengatasi kendala yang dihadapi dalam pelayanan pembuatan SIM Satlantas Kepolisian Resort Kabupaten Solok, upaya yang dilakukan pihak Kepolisian Resort Kabupaten Solok, antara lain mengajukan penambahan anggaran dari pusat, meningkatkan SDM petugas, serta memperbaiki kerusakan pada sarana dan prsarana. Berdasarkan hasil penelitian disarankan kepada pihak Kepolisian Resort Kabupaten Solok diharapkan dapat meningkatkan dan menambah sarana dan prasarana pendukung pelayanan pembuatan SIM Kepolisian Resort Kabupaten Solok agar dapat beroperasi lebih cepat dan lancar, meningkatkan jumlah anggota personil atau petugas kepolisian yang bertugas pada unit pelayanan SIM Kepolisian Resort Kabupaten Solok, dan menyusun alternatif yang bagus lagi jika terdapat kendala-kendala dalam pembuatan surat izin mengemudi.

## KATA PENGANTAR



Alhamdulillahirabbil a'lamiiin, puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi Kendaraan Beroda Dua Di Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resort Kabupaten Solok”**. Salawat dan salam untuk Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia dari alam jahiliyah kepada alam dengan ilmu pengetahuan yang canggih dan modern seperti sekarang ini. Penulisan Skripsi ini bertujuan untuk melengkapi sebagian persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.

Penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada Bapak Drs. Syamsir, M.Si.,Ph.D selaku Dosen Pembimbing I dan kepada bapak Aldri Frinaldi, S.H., M.Hum selaku pembimbing II yang telah memberikan Ilmu Pengetahuan, pemikiran, waktu dan berbagai masukan yang sangat berharga dalam penyelesaian skripsi ini. Juga untuk para dosen penguji yakni Bapak Drs. Karjuni Dt.Maani, M.Si, Bapak Adil Mubarak S.IP, M.Si, dan Bapak Zikri Alhadi, S.IP. M.A terimakasih telah memberikan masukan-masukan yang sangat berguna bagi skripsi ini.

Tidak lupa penulis ucapkan terima kasih untuk pihak-pihak yang secara integratif memiliki andil dalam penyelesaian skripsi ini:

1. Bapak Prof. Dr. Syafri Anwar, M.Pd selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Drs. Syamsir S., M.Si.,Ph.D selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
3. Ibu Dra. Jumiati, M.Si selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
4. Bapak Dr. Helmi Hasan, M.Pd selaku Pembimbing Akademik.
5. Bapak Afrino, SH Kasatlantas Kepolisian Resort Kabupaten Solok yang telah memberikan izin penelitian.
6. Bapak Zainal MF Bendahara penerimaan dan bursing (BENMA) Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resort Kabupaten Solok.
7. Brigadir Febriansyah dan Briptu Anggre Nicshon petugas pelayanan SIM Satlantas Kepolisian Resort Kabupaten Solok, serta masyarakat yang telah membantu dalam penelitian ini.
8. Kedua orangtua (Martias Basir dan Zurlena Suis), Abang, Kakak dan adik (Zulfirman Basir, SE, Zuhendra Fajar, Zahara Febrianti, Amd, dan Mailinda Wati, Amd), serta seluruh keluarga yang telah membantu dan memberikan dukungan moril dan materil.
9. Rekan-rekan mahasiswa Ilmu Administrasi Negara 2008, terimakasih untuk saran, ide-ide dan semangatnya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna sehingga sangat membutuhkan kritik dan saran yang konstruktif dan relevan agar skripsi ini bisa menjadi layak. Semoga skripsi ini memberikan manfaat yang positif untuk para pembaca.

Padang, 23 Januari 2014

**Resty Handayani**  
**NIM 00359/2008**

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	v
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah.....	10
C. Batasan Masalah .....	11
D. Rumusan Masalah.....	11
E. Tujuan Penelitian.....	12
F. Manfaat Penelitian.....	12
<b>BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN</b>	
A. Kajian Teoritis .....	14
1. Konsep Pelayanan Publik .....	14
2. Konsep Surat Izin Mengemudi .....	23
B. Kerangka Konseptual .....	29
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian .....	30

B. Lokasi Penelitian .....	30
C. Fokus Peneliti .....	31
D. Informan Penelitian .....	32
E. Jenis dan Sumber Data .....	33
F. Teknik Pengumpulan Data .....	33
G. Uji Keabsahan Data .....	34
H. Teknik Analisa Data .....	36

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Temuan Umum .....	38
1. Gambaran Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resort Kabupaten Solok .....	38
2. Deskripsi Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resort Kabupaten Solok .....	39
B. Temuan Khusus .....	42
1. Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi Kendaraan Beroda Dua Di Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resort Kabupaten Solok .....	42
a. Prosedur Pelayanan .....	42
b. Waktu Penyelesaian .....	48
c. Biaya Penyelesaian .....	50
d. Produk Pelayanan .....	53
e. Sarana dan Prasarana .....	55
f. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan .....	57
2. Kendala Dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi	

Kendaraan Beroda Dua .....	61
a. Anggaran.....	61
b. Sumber Daya Manusia.....	62
c. Sarana dan Prasarana.....	64
3. Upaya Mengatasi Kendala Dalam	
Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi Kendaraan	
Beroda Dua .....	66
C. Pembahasan.....	68
<b>BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN</b>	
A. Kesimpulan .....	80
B. Saran .....	83

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Table 1.1 Struktur Organisasi Pelayanan SIM Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resort Kabupaten Solok .....	8
Tabel 1.2 Laporan Rekapitulasi SIM .....	9
Tabel 3.1 Informan Penelitian .....	32
Tabel 4.1 Biaya Pelayanan SIM .....	51

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	29
Gambar 4.1 Kantor Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resort Kabupaten Solok...	38
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Dan Tata Kerja Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resort Kabupaten Solok .....	41
Gambar 4.3 Prosedur Penerbitan SIM .....	44
Gambar 4.4 Masyarakat Mengisi Formulir Permohonan .....	46
Gambar 4.5 Masyarakat Melakukan Sidik Jari .....	47
Gambar 4.6 Masyarakat Menerima SIM .....	48
Gambar 4.7 Rincian Biaya Pembuatan SIM .....	52
Gambar 4.8 Wawancara Dengan Salah Seorang Petugas Pelayanan SIM .....	54
Gambar 4.9 Alat Pembuatan SIM .....	55

## **DAFTAR LAMPIRAN**

### LAMPIRAN

1. Pedoman Wawancara
2. Surat Penelitian Fakultas Ilmu Sosial
3. Surat Pernyataan Selesai Penelitian Kepolisian Resort Kabupaten Solok

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Dalam era globalisasi dengan kondisi persaingan yang cukup ketat dan penuh tantangan, aparatur pemerintah dituntut untuk bisa memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat dan berorientasi kepada kebutuhan masyarakat. Dimana setiap warga Negara selalu berhubungan dengan aktivitas administrasi pemerintahan. Negara juga merupakan sebagai organisasi publik, yang dimana pada dasarnya dibentuk untuk penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Salah satu fungsi utama penyelenggaraan pemerintahan adalah memberikan pelayanan umum yang sebaik-baiknya kepada masyarakat. Rasyid (1997:48) berpendapat bahwa :

“Tugas pokok pemerintahan itu dapat diringkas menjadi tiga fungsi yang hakiki, yaitu pelayanan (*service*), pemberdayaan (*empowerment*) dan pembangunan (*development*). Pelayanan akan membuahkan keadilan dalam masyarakat, pemberdayaan akan mendorong kemandirian dalam masyarakat, dan pembangunan akan menciptakan kemakmuran dalam masyarakat”.

Berkaitan dengan tugas pemerintah sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat, maka pemerintah harus fokus pada pemenuhan kebutuhan masyarakat, baik secara kualitas maupun secara kuantitas sebagai upaya pemberian kepuasan terhadap masyarakat sebagai konsumen atau pelanggan. Ini sangat penting, mengingat kepuasan masyarakat merupakan tolak ukur keberhasilan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2006:28) menyatakan bahwa :

“Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Sedangkan kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan”.

Kepolisian Negara Republik Indonesia merupakan bagian fungsi pemerintahan Negara di bidang keamanan dan ketertiban masyarakat, penegak hukum, perlindungan, pengayom, dan pelayanan pada masyarakat. Secara tidak langsung dapat dikatakan bahwa polisi sangatlah lekat dengan pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan hak masyarakat yang harus dipenuhi oleh pemerintahan, dimana hak tersebut merupakan hak konstitusi yang tertuang dalam pembukaan UUD 1945 yang mengamanatkan bahwa Negara wajib melayani setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan umum dan peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan upaya yang harus dilakukan secara terus menerus, berkelanjutan, dan harus dilaksanakan oleh semua aparatur pemerintah. Para petugas kepolisian pada tingkat pelaksana menindaklanjuti kebijakan-kebijakan pimpinan terutama yang berkaitan dengan pelayanan di bidang SIM, STNK, BPKB dan penyidikan kecelakaan lalu lintas. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang digagas oleh Departemen Perhubungan. Pasal 7 ayat 2e menyatakan "bahwa tugas pokok dan fungsi Polri dalam hal penyelenggaraan lalu lintas sebagai suatu urusan pemerintah di bidang registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor dan pengemudi, penegakan hukum, operasional manajemen dan rekayasa lalu lintas, serta pendidikan berlalu lintas oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia".

Dalam melaksanakan tugas Kepolisian Negara Republik Indonesia Pasal 14 ayat 1b yang berbunyi "menyelenggarakan segala kegiatan dalam menjamin keamanan, ketertiban, dan kelancaran lalu lintas di jalan, dan pada Pasal 15 ayat 2c menyatakan "Kepolisian Negara Republik Indonesia sesuai dengan peraturan perundang-undangan berwenang

untuk memberikan surat izin mengemudi kendaraan bermotor”. Dengan adanya Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 ini, bukan berarti bahwa Polri akan berorientasi pada kewenangan. Akan tetapi, harus disadari bahwa tugas dan fungsi Polri di bidang lalu lintas, berupa kewenangan-kewenangan yang melekat, berkolerasi erat dengan fungsi kepolisian lainnya baik menyangkut aspek penegakan hukum maupun pemeliharaan dan pencegahan kejahatan secara terpadu. Polisi Republik Indonesia juga merupakan sebagai administrasi negara maupun administrasi publik yang berorientasi pada pelayanan untuk menuju pelayanan Polri yang prima yang sesuai dengan harapan masyarakat dan dapat mengangkat citra serta meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada aparat negara khususnya Polri, memerlukan berbagai pembenahan, dimana pembenahan tersebut antara lain mencakup bidang administrasi. 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 efektif, efisiensi, dan menempatkan masyarakat sebagai stakeholder yang harus dilayani sebaik-baiknya.

Registrasi dan identifikasi pengemudi merupakan bagian dari registrasi dan identifikasi Lalu Lintas memegang peranan penting dalam mewujudkan budaya tertib berlalu lintas dalam masyarakat. Registrasi dan identifikasi pengemudi diwujudkan dalam pengujian dan penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM) yang merupakan persyaratan bagi setiap orang yang akan mengemudikan kendaraan bermotor di jalan. Untuk mendapatkan SIM, setiap orang harus memiliki kompetensi mengemudi yang didapat dari mengikuti pendidikan dan pelatihan di sekolah mengemudi, atau dapat belajar sendiri, yang selanjutnya setiap orang yang akan mengemudikan kendaraan bermotor harus lulus dalam pengujian SIM yang diselenggarakan oleh Polri. Penerbitan administrasi lalu lintas

pelayanan diantaranya yaitu Surat Izin Mengemudi (SIM). Surat Izin Mengemudi merupakan 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 harus sesuai dengan persyaratan yang ditentukan berdasarkan Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

Fungsi Surat Izin Mengemudi (SIM) adalah :

1. Sebagai bukti kompetensi mengemudi,
2. Sebagai registrasi pengemudi kendaraan bermotor yang memuat kendaraan identitas lengkap pengemudi,
3. Sebagai sarana mendukung kegiatan penyelidikan, penyidikan, dan identitas forensik kepolisian,
4. Sebagai alat bukti telah menempuh ujian ketrampilan mengemudi dan teori.

Dalam kenyataan di lapangan yang peneliti lihat pada hari Rabu tanggal 13 Maret 2013 belum optimalnya pelayanan publik pada Kepolisian Resort Kabupaten Solok yang dapat dilihat dari aspek biaya pelayanan. Mengenai biaya pengurusan pembuatan surat izin mengemudi kendaraan bermotor menunjukkan bahwa terjadinya pembengkakan biaya pengurusan tersebut karena tidak sesuai dengan administratif dengan adanya biaya tambahan yang harus dikeluarkan di luar ketentuan oleh pengurusan dimana salah satunya adalah biaya pembuatan surat izin mengemudi kendaraan beroda dua (SIM C) dengan membayar uang formulir, pendaftaran dan kesehatan.

Harus diakui bahwa kondisi pengurusan pembuatan surat izin mengemudi kendaraan beroda dua (SIM C) saat ini secara umum tidak sesuai dengan tarif yang telah ditentukan. Dilihat fenomena yang terjadi pada Kantor Urusan SIM Satlantas Kepolisian Resort

Kabupaten Solok, biaya pembuatan surat izin mengemudi kendaraan beroda dua tidak sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2004. Berdasarkan ketentuan Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2004 tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP), biaya pengurusan pembuatan surat izin mengemudi kendaraan beroda dua (SIM baru C) yaitu Rp. 100.000 dan biaya perpanjangan SIM C yaitu Rp 75.000. Namun menurut pengamatan penelitian yang penulis temukan terjadi pembengkakan biaya bisa mencapai hampir Rp. 200.000 s/d Rp. 250.000 sekali pengurusan pembuatan surat izin mengemudi kendaraan beroda dua, dan hal ini juga dibenarkan oleh salah satu masyarakat Kabupaten Solok, yang juga merupakan salah satu mahasiswa Universitas Negeri Padang pada saat peneliti melakukan observasi awal pada hari Rabu tanggal 13 Maret 2013 yaitu M. Fakhur Rozi yang berusia 19 Tahun pada saat melakukan pengurusan surat izin mengemudi kendaraan beroda dua di Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resort Kabupaten Solok, yang penulis temukan dan penulis wawancara langsung pada saat beliau sudah melakukan pembuatan surat izin mengemudi kendaraan beroda dua di Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resort Kabupaten Solok, dia juga memaparkan keluhannya sebagai berikut :

“Pelayanan nampaknya belum baik. Hal ini dapat terlihat dari tempat pelayanan yang disediakan dapat dikatakan kurang nyaman, karena kurangnya kursi yang disediakan untuk menunggu giliran kapan nama kita akan dipanggil. Disamping itu prosedur yang disediakan juga berbelit-belit”.

Menurut Jeri Dian Putra yang merupakan masyarakat Kabupaten Solok yang tinggal di daerah Aie Taganang Selayo pada hari Rabu tanggal 13 Maret 2013, mengemukakan keluhannya sebagai berikut :

“Pelayanan yang diberikan oleh pihak Polri kurang memuaskan, dimana prosedurnya yang berbelit-belit, dan pelayanan yang tidak sesuai dengan keinginan seperti kurang ramahnya terhadap pengguna jasa yang ingin membuat surat izin mengemudi dan kurangnya keterbukaan dari pihak Polres dalam segi biaya yang dimana dalam pembuatan SIM kendaraan beroda dua, masyarakat diminta dengan biaya Rp

250.000, sementara didalam ruangan pembuatan SIM sudah dipasang pengumuman bahwa biaya untuk pembuatan SIM baru kendaraan beroda dua Rp 100.000 dan untuk perpanjangan SIM kendaraan beroda dua yaitu Rp 75.000”.

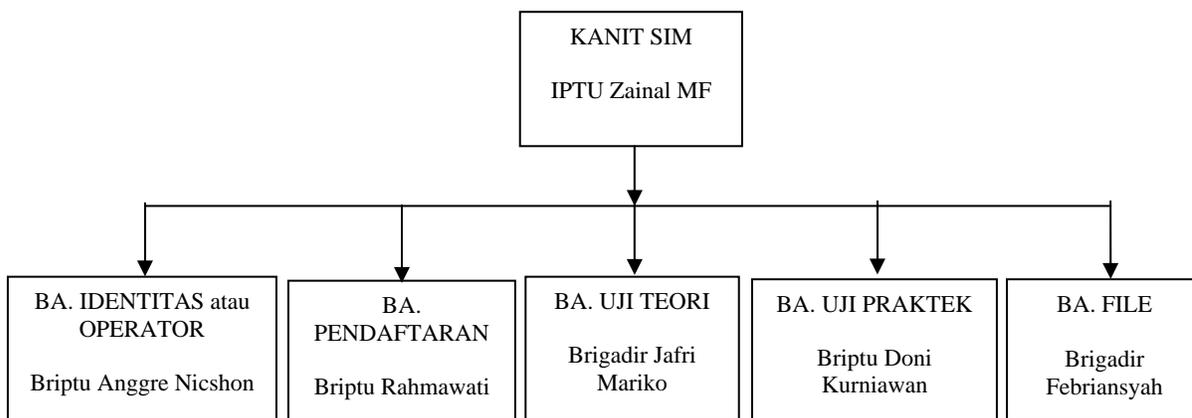
Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2004, biaya pengurusan pembuatan surat izin mengemudi kendaraan beroda dua (SIM C) sebanyak Rp 100.000, hal ini juga dipaparkan oleh salah satu oknum polisi “X” Kabupaten Solok pada saat penulis sedang melakukan wawancara langsung dengan beliau pada hari Kamis tanggal 14 Maret 2013, dimana beliau mengatakan bahwa jumlah biaya Rp 100.000 tersebut sudah termasuk semua biaya seperti biaya formulir, biaya pendaftaran, tes kesehatan, tes praktek, foto, dan biaya cetak SIM, namun disini masyarakat menginginkan dan mendapatkan SIM itu dengan mudah dan cepat, namun tiba di tes khususnya ujian teori dan praktek masyarakat banyak yang gagal pada saat melakukan ujian teori dan praktek, disini lain masyarakat menginginkan dan membutuhkan SIM karena itu lah maka pembayaran SIM sedikit ditambah, ibaratnya sebagai uang terima kasih, disini lain masyarakat juga khawatir tidak lulus tes ujian teori dan ujian praktek sesuai dengan standar pelatihan sehingga harus memakan waktu untuk latihan, disitulah terjadi percakapan dibelakang untuk lulus ujian (biaya praktis). Hal inilah yang membuat masyarakat Kabupaten Solok selalu mengeluh tentang kurangnya keterbukaan transparansi mengenai biaya pengurusan pembuatan surat izin mengemudi kendaraan beroda dua (SIM C). Seharusnya akses masyarakat untuk mendapatkan SIM harus lebih mudah dengan harga yang telah disesuaikan dengan prosedur pengurusan pembuatan SIM C. Bukan hanya menyangkut biaya pengurusan pembuatan SIM yang diluar prosedur, tetapi pelayanan aparat polisi dalam bertindak dan merespon keinginan pengguna jasa menjadi penilaian bagi masyarakat. Sikap polisi yang arogan, kurang ramah terhadap masyarakat dalam menangani pembuatan SIM menumbuhkan tudingan negatif dari masyarakat.

Oleh karena itu sikap polisi yang kurang ramah terhadap masyarakat yang mau mengurus pembuatan surat izin mengemudi kendaraan beroda dua (SIM C) lebih cenderung menggunakan jasa perantara, dimana jasa perantara disini yaitu dari pihak polisi sendiri yang membantu kerabat atau saudara dan teman mereka yang ingin melakukan pembuatan surat izin mengemudi karena mereka merasa dengan adanya jasa perantara inilah yang akan lebih cepat dan mudah untuk mendapatkan SIM tanpa harus menjalani berbagai prosedur yang panjang. Tetapi jika tidak adanya jasa perantara pada Kantor Urusan SIM Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resort Kabupaten Solok, citra polisi akan lebih baik lagi apabila aparat Polri tidak mau menerima pemberian yang bersifat informal (pungli) sehingga masyarakat akan menghormati Polri sebagai aparat yang melayani dan mengayomi masyarakat.

Selain biaya pengurusan pembuatan surat izin mengemudi kendaraan beroda dua (SIM), permasalahan lain yang penulis lihat dilapangan yaitu masih minimnya atau masih kurangnya sumber daya manusia (SDM) petugas yang ditempatkan dibagian pelayanan surat izin mengemudi yang akhirnya dapat mengganggu dan menghambat jalannya pengurusan pembuatan surat izin mengemudi kendaraan beroda dua, dan hal ini juga dibenarkan oleh Briptu Anggre Nicshon yang ditempatkan di bagian operator pelayanan SIM di Kepolisian Resort Kabupaten Solok dimana beliau mengatakan bahwa jumlah personil yang ditempatkan di pelayanan SIM yaitu sebanyak 5 orang dan semuanya merangkap di pelayanan SIM dan beliau juga mengatakan bahwa ketika situasi keadaan lagi rame atau masyarakat Kabupaten Solok banyak yang mengurus SIM mereka kerepotan karena kurangnya anggota personil yang di letakkan di bagian pelayanan SIM. Sementara menurut SOP (*Standar Operating Procedure*) jumlah personil yang

ditempatkan bagian pelayanan SIM yaitu berjumlah 9 orang, padahal jumlah Polres di Kabupaten Solok 337 orang diantaranya yaitu polri 335 orang dan 2 orang pegawai negeri sipil.

**Tabel 1.1**  
**Struktur Organisasi Tata Kerja Pelayanan Surat Izin Mengemudi Kendaraan Beroda Dua Di Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resort Kabupaten Solok**



Sumber : Dokumentasi Bendahara Penerimaan dan Baurising (BENMA).

Selain itu masih kurangnya informasi yang diberikan kepada masyarakat Kabupaten Solok dalam proses pengurusan pembuatan surat izin mengemudi kendaraan beroda dua. Salah satunya adalah mengenai syarat pengurusan pembuatan surat izin mengemudi yaitu KTP yang asli, foto copy KTP, surat keterangan sehat jasmani (Dokter) dan surat keterangan rohani (Psikolog). Disini masih kurang jelasnya informasi yang diberikan kepada masyarakat Kabupaten Solok salah satunya mengenai KTP asli. Sementara untuk mendapatkan KTP pada saat sekarang ini tidaklah gampang, namun menurut prosedur dalam pembuatan surat izin mengemudi harus mempunyai KTP. Padahal dalam pengurusan pembuatan surat izin mengemudi, apabila seseorang sudah lama berdomisili di Kabupaten Solok selama 2 atau 3 tahun mereka sudah bisa membuat surat izin mengemudi

dengan meminta kepada nagari tempat tinggal untuk membuat surat berdomisili di Kabupaten Solok seperti kartu keluarga.

Berdasarkan rekapitulasi surat izin mengemudi kendaraan beroda dua, terlihat bahwa jumlah masyarakat yang mengurus SIM di Kepolisian Resort Kabupaten Solok cenderung menurun, seperti terlihat pada tabel 1.2.

**Tabel 1.2**  
**Laporan Rekapitulasi Surat Izin Mengemudi Kendaraan Beroda Dua di Satlantas**  
**Kepolisian Resort Kabupaten Solok**

<b>Tahun</b>	<b>Pria</b>	<b>Wanita</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Ket</b>
2008	4.791	371	5.192	
2009	3.849	385	4.231	
2010	3.301	393	3.994	
2011	3.470	341	4.811	
2012	3.182	379	3.558	

Sumber : Dokumentasi Bendahara Penerimaan dan Bausring (BENMA).

Dari data diatas dapat kita lihat bahwa pada tahun 2008 jumlah pembuatan produksi pembuatan surat izin mengemudi kendaraan beroda dua (SIM C) adalah sebanyak 5.192, sedangkan pada tahun 2012 sebanyak 3558. Disini dapat dilihat bahwa pada tahun 2012 terjadi penurunan yang cukup drastis terhadap angka produksi pembuatan SIM C dan penurunan angka produksi pembuatan surat izin mengemudi kendaraan beroda dua ini bisa saja diakibatkan oleh permasalahan diatas yang telah penulis jabarkan dan juga dikarenakan tempat pengurusan pembuatan surat izin mengemudi kendaraan beroda dua di Satlantas Kepolisian Resort Kabupaten Solok yang terlalu jauh dari rumah penduduk.

Hal yang harus diingat bahwa pelayanan kepada masyarakat merupakan tuntutan yang tidak bisa diabaikan. Keberadaan Satlantas Polres Kabupaten Solok sangatlah dibutuhkan masyarakat untuk menunjang kelancaran dalam pembuatan SIM. Tuntutan masyarakat terhadap pelayanan prima dari Satlantas Polres Kabupaten Solok merupakan

keharusan bagi Satlantas Polres Kabupaten Solok guna mewujudkan kualitas pelayanan yang baik, sehingga apa yang menjadi keinginan dan harapan pengguna jasa akan dapat tercapai.

Pada dasarnya suatu organisasi yang bergerak dalam bidang jasa, kunci keberhasilan terletak pada pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, dimana masyarakat merupakan pengguna jasa. Oleh karena itu harus disadari pula bahwa pelayanan dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna jasa merupakan suatu aspek vital dalam rangka mempertahankan eksistensi suatu organisasi.

Berdasarkan pada uraian diatas, penulis merasa tertarik untuk meneliti dan membahas hal ini menjadi suatu objek penelitian. Adapun judul yang penulis ajukan adalah *“Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi Kendaraan Beroda Dua Di Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resort Kabupaten Solok”*.

## **B. Identifikasi Masalah**

Untuk mempermudah penelitian ini nantinya dan agar penelitian ini memiliki arah yang jelas dalam menginterpretasikan fakta dan data kedalam penulisan ini, maka penulis terlebih dahulu mengidentifikasi masalah yang akan diteliti. Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan diatas, maka permasalahan yang diidentifikasi adalah sebagai berikut :

1. Masih belum jelasnya rincian biaya pembuatan surat izin mengemudi kendaraan beroda dua di Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resort Kabupaten Solok.
2. Belum optimalnya pelayanan surat izin mengemudi di Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resort Kabupaten Solok.

3. Kurangnya informasi sosialisasi dari Kantor Kepolisian Resort Kabupaten Solok dalam pembuatan surat izin mengemudi kendaraan beroda dua.
4. Adanya calo atau biro jasa yang beroperasi secara diam dalam proses pembuatan surat izin mengemudi kendaraan beroda dua di Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resort Kabupaten Solok.
5. Tidak adanya kejelasan prosedur atau tata cara pengurusan pembuatan surat izin mengemudi pada kendaraan beroda dua di Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resort Kabupaten Solok.

#### **C. Batasan Masalah**

Dari berbagai identifikasi masalah diatas dan untuk menjamin penelitian ini agar tidak terlalu luas, maka penulis hanya membatasi masalah yang akan dibahas peneliti yaitu mengenai bagaimana pelayanan pembuatan surat izin mengemudi kendaraan beroda dua (SIM C) di Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resort Kabupaten Solok.

#### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah yang didapat, maka masalah yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pelayanan dalam pembuatan surat izin mengemudi pada kendaraan beroda dua yang diberikan oleh Kantor Urusan SIM Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resort Kabupaten Solok?
2. Apa kendala dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi kendaraan beroda dua (SIM C) di Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resort Kabupaten Solok ?
3. Apa upaya yang dilakukan Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resort Kabupaten Solok dalam memberikan pelayanan yang prima dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi kendaraan beroda dua (SIM C).

### **E. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana pelayanan dalam pembuatan surat izin mengemudi pada kendaraan beroda dua yang diberikan oleh Kantor Urusan SIM Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resort Kabupaten Solok.
2. Untuk mengetahui kendala dalam pembuatan surat izin mengemudi pada kendaraan beroda dua (SIM C) di Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resort Kabupaten Solok .
3. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resort Kabupaten Solok dalam memberikan pelayanan yang prima dalam pembuatan surat izin mengemudi pada kendaraan beroda dua (SIM C).

### **F. Manfaat Penelitian**

#### 1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai sumbangsih terhadap Ilmu Manajemen Pelayanan Publik tentang pelayanan pembuatan surat izin mengemudi kendaraan beroda dua.

#### 2. Secara Praktis

##### a. Bagi Pemerintah

Memberikan informasi yang bermanfaat sebagai acuan dalam pengambilan keputusan terutama mengenai pengurusan pembuatan surat izin mengemudi kendaraan beroda dua dan dapat memberikan masukan bagi Kepolisian Resort Kabupaten Solok untuk dapat lebih meningkatkan pelayanan pengurusan surat izin mengemudi.

b. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menginformasikan hasil-hasil penelitian ini kepada masyarakat luas sehingga masyarakat lebih mengetahui tentang pembuatan surat izin mengemudi.

c. Bagi Mahasiswa

Memberikan pengetahuan dan wawasan serta kemampuan menganalisis permasalahan yang ada mengenai pembuatan surat izin mengemudi dan sebagai bahan acuan bagi peneliti lainnya yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut tentang pelayanan pembuatan surat izin mengemudi.

## **BAB II**

### **KAJIAN KEPUSTAKAAN**

#### **A. Kajian Teoritis**

##### **1. Konsep Pelayanan Publik**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2001:646), pelayanan adalah cara melayani atau usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan jasa. Menurut pendapat Harbani Pasolong (2010:128), bahwa pelayanan adalah sebagai aktivitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Menurut Ivancevich, Lorenzi, Skinner, dan Crosby dalam Ratminto dan Atik (2006:2) mengatakan bahwa “Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan”. “Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disebabkan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan” Gronroos dalam Ratminto (2006:2)

Jadi dapat diartikan bahwa Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang diberikan kepada masyarakat untuk melayani kebutuhan orang lain untuk mencapai kepuasan tersendiri. Pengertian publik menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2001:655) yaitu orang banyak, umum, dan masyarakat.

Pengertian pelayanan publik menurut Sinambela dalam Harbani Pasolong (2010:128), adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau

kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Agung Kurniawan dalam Harbani Pasolong (2010:128) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sementara menurut Ratminto (2006:5) mendefinisikan pelayanan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik atau jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Ratminto menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan aktivitas pemerintah dan menjadi tanggungjawab pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat serta dalam rangka melaksanakan peraturan perundang-undangan.

Kemudian pengertian pelayanan publik dalam Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu 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. Sedangkan dalam ayat (5) disebutkan bahwa pelaksana pelayanan publik adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

Hakikat pelayanan menurut Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 yaitu pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan

perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Jadi disini dapat penulis ambil kesimpulan bahwa pelayanan publik merupakan bentuk pelayanan terhadap warga negara menuntut instansi penyedia pelayanan lebih bertanggungjawab terhadap pelanggannya, tidak hanya sekedar melayani, dimana pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah adalah untuk melayani warga negara.

Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Sedangkan penyelenggaraan pelayanan publik menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2006;21) yaitu perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip, standar, pola penyelenggaraan, biaya, pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita, pelayanan khusus, biro jasa pelayanan, tingkat kepuasan masyarakat, pengawasan penyelenggara, penyelesaian pengaduan sengketa, serta evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik.

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut (Riant Nugroho, 2003;18) :

a. Transparansi

Pemberian pelayanan publik harus bersifat terbuka, mudah, dapat diakses semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b. Akuntabilitas

Pelayanan publik harus dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan undang-undang.

c. Kondisional

Pemberian pelayanan harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisien dan efektifitas.

d. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, dan status ekonomi.

f. Keseimbangan hak dan kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Penyelenggaraan pelayanan publik dapat dibedakan kedalam beberapa kelompok berdasarkan pelayanan yang dihasilkan (KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003) yaitu:

- a. Kelompok 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 ini antara lain seperti KTP, akte Kelahiran, SIM, dan sebagainya.
- b. Kelompok Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik. Misalnya yaitu jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan lain-lain.

- c. Kelompok Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik. Misalnya saja yaitu pendidikan, penyelenggaraan transportasi, pemeliharaan kesehatan, pos, dan sebagainya.

Selain itu untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, penyelenggara pelayanan harus mengetahui prinsip-prinsip pelayanan publik, seperti yang terdapat dalam KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2004, yang mencakup aspek-aspek sebagai berikut :

- a. Kesederhanaan

Dimana prosedur pelayanan hendaknya mudah dan tidak boleh berbelit-belit, dengan memegang slogan “hendaknya dipermudah, jangan dipersulit, bahagiakan masyarakat, jangan disia-siakan”.

- b. Kejelasan

Mencakup kejelasan dalam hal persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan,persoalan, sengketa dalam pelayanan pelayanan publik, dan rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

- c. Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan, harus ada kejelasan berapa lama proses pelayanan diselesaikan.

- d. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.

- e. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

f. Tanggungjawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan.

g. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi informasi dan komunikasi.

h. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana pekayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

i. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

j. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi fasilitas pendukung pelayanan.

Agar penerapan prinsip-prinsip tersebut dapat berjalan dengan baik, maka tiap-tiap unit pelayanan haruslah membuat standar pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang harus ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan.

Menurut KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2004 standar pelayanan meliputi *pertama*, prosedur pelayanan, yaitu prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima

pelayanan termasuk pengaduan; *kedua*, waktu penyelesaian, yaitu waktu yang ditetapkan sejak pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan; *ketiga*, biaya pelayanan, yaitu biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan; *keempat*, produk layanan, yaitu hasil pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan; *kelima*, sarana dan prasarana yaitu, penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik; *keenam*, kompetensi petugas pemberi pelayanan yakni, kompetensi penugasan pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan (Ratminto, 2006:24).

Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

- a) Transparansi; yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
- b) Akuntabilitas; yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan;
- c) Kondisional; yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima layanan dengan tetap berpegang teguh pada prinsip efisiensi dan efektivitas;
- d) Partisipatif; yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat;

- e) Kesamaan hak; yaitu pelayanan yang tidak diskriminasi baik suku, agama, ras, Golongan, status sosial, dan lain-lain,
- f) Keseimbangan hak dan kewajiban; yaitu pelayanan yang mempertimbangkan keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik (Sinambela, 2008:6)

Goetsch dan Davis dalam Aldri (2011) mengemukakan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kemudian dalam melakukan pengukuran kualitas pelayanan publik dapat menggunakan model pengukuran kualitas pelayanan dapat menggunakan model SERVQUAL (*service quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Aldri Frinaldi, 2011). SERVQUAL (*service quality*) yang dijadikan acuan untuk mengukur kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

- 1) *Tangibles* (kualitas pelayanan) yaitu penampilan fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi,
- 2) *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan,
- 3) *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu keinginan para staf untuk membentuk para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap,
- 4) *Assurance* (jaminan), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf bebas dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan,
- 5) *Empathy* (empati), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.

Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif (pelayanan prima). Aparat pelayanan sebagai pemberi layanan harus

memahami variabel-variabel pelayanan prima sebagaimana yang disebutkan dalam agenda perilaku pelayanan prima sektor publik. Variabel tersebut antara lain : pemerintahan yang bertugas melayani; masyarakat yang dilayani pemerintah; kebijaksanaan yang melandasi pelayanan publik; sarana pelayanan yang canggih; *resources* yang tersedia dalam melaksanakan pelayanan; kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai standar dan asas pelayanan masyarakat.

Kualitas pelayanan juga terkait dengan pelayanan terbaik berupa aktivitas, sikap dan cara aparat pemerintah dalam melayani dan memuaskan masyarakat. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kualitas itu bermakna “mutu dan kecakapan”. Suatu mutu atau kualitas disebut baik jika penyedia jasa memberikan pelayanan yang setara atau melebihi dengan yang diharapkan pelanggan. Sedangkan mutu atau kualitas dikatakan jelek jika pelanggan memperoleh pelayanan yang lebih rendah dari harapannya. Dengan demikian pencapaian kepuasan pelanggan memerlukan keseimbangan antara kebutuhan dan keinginan dari apa yang diberikan.

Dalam Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, juga diatur tentang biaya pelayanan publik, bahwa penetapan besaran biaya pelayanan publik perlu memperhatikan hal-hal sebagai berikut :

1) Tingkat kemampuan dan daya beli masyarakat

Biaya pelayanan publik yang ditetapkan oleh pemerintah sebaiknya harus sesuai dengan tingkat perekonomian masyarakatnya dan tergantung pada daya beli mereka sehingga mereka mampu untuk mengakses pelayanan tersebut.

2) Nilai atau harga yang berlaku atas barang dan jasa

Biaya pelayanan publik disetarakan dengan harga barang atau jasa yang berlaku saat ini. Dengan demikian masyarakat tidak akan mengeluh terhadap biaya pelayanan yang akan mereka akses.

- 3) Rincian biaya harus jelas untuk jenis pelayanan publik yang memerlukan tindakan seperti penelitian, pemeriksaan, pengukuran dan pengajuan. Sehingga adanya kejelasan biaya antara masyarakat dengan pemberi layanan.
- 4) Ditetapkan oleh pejabat yang berwenang dan memperhatikan prosedur sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Hal ini akan membuat masyarakat lebih percaya kepada pemerintah dalam pemberian pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

## **2. Konsep Surat Izin Mengemudi**

Sesuai dengan perkembangan teknologi yang menuntut adanya pelayanan yang lebih cepat, efisien dan efektif, birokrasi yang mudah dan akuntabilitas publik yang memadai, maka Polri berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya dalam hal pengurusan pembuatan surat izin mengemudi kendaraan beroda dua (SIM C) kepada masyarakat dengan membentuk suatu unit pelayanan khusus didalam pembuatan SIM C di Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resort Kabupaten Solok.

Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2012 tentang Surat Izin Mengemudi, dimana dijelaskan bahwa 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. Surat Izin Mengemudi (SIM) adalah bukti registrasi dan identifikasi yang diberikan oleh Polri kepada seseorang yang telah memenuhi persyaratan administrasi,

sehat jasmani dan rohani, memahami peraturan lalu lintas dan terampil mengemudikan kendaraan bermotor. Setiap orang yang mengemudikan kendaraan bermotor di jalan wajib memiliki surat izin mengemudi sesuai dengan jenis kendaraan bermotor yang dikemudikan (Pasal 77 ayat (1) UU No.22 Tahun 2009). Surat izin mengemudi untuk golongan SIM A, SIM B I, SIM B II, SIM C, dan SIM D merupakan pedoman untuk pelaksanaan pengurusan pembuatan surat izin mengemudi.

### **Pasal 1**

(23) Pengemudi adalah orang yang mengemudikan kendaraan bermotor di jalan yang telah memiliki surat izin mengemudi.

### **Pasal 12**

(a) Penyelenggaraan di bidang registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor dan pengemudi, penegakan hukum, operasional manajemen dan rekayasa lalu lintas, serta pendidikan berlalu lintas sebagaimana dimaksud adalah pengujian dan penerbitan surat izin mengemudi kendaraan bermotor. Di bidang lalu lintas, pemerintah telah mengeluarkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1992 yang menerapkan ancaman hukuman berat yaitu denda jutaan rupiah, kurungan dan penjara. Maksud pemerintah yaitu dapat menerapkan sanksi berat dalam undang-undang lalu lintas adalah meningkatkan penghormatan pengguna jalan terhadap etika dan pertaturan lalu lintas. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1992 telah dicabut dan dinyatakan tidak berlaku, tetapi Peraturan Pemerintah Nomor 44 Tahun 1993 yang menjelaskan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1992 dinyatakan tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan atau belum diganti dengan yang baru berdasarkan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009.

Registrasi dan Identifikasi Pengemudi yang selanjutnya disebut Regident Pengemudi adalah segala usaha dan kegiatan pencatatan identifikasi pemegang SIM, kualifikasi, dan kemampuan dalam mengemudikan kendaraan bermotor sesuai dengan golongannya yaitu SIM A, SIM B I, SIM B II, SIM C, dan SIM D . Dalam pembuatan surat izin mengemudi harus di lihat juga standar pelayanan, dimana standar pelayanan merupakan suatu tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan kepada masyarakat dan dalam pembuatan surat izin mengemudi di lakukan di satuan penyelenggara administrasi SIM (SATPAS), dimana SATPAS adalah unsur pelaksana Polri di bidang lalu lintas yang berada di lingkungan kantor kepolisian setempat.

Di dalam pembuatan surat izin mengemudi, para calon pembuatan SIM harus terlebih dahulu membawa foto copy KTP, surat keterangan sehat jasmani dan rohani, lalu membayar biaya PNPB Resi Bank bisa melalui ATM maupun teller bank, lalu melakukan registrasi, dimana registrasi disini yaitu melakukan pendaftaran dengan mengisi formulir, melampirkan persyaratan, tanda tangan, sidik jari, dan foto pemohon SIM, lalu selesai registrasi para pemohon SIM melakukan ujian teori Avis, dimana ujian teori adalah penilaian terhadap tingkat pengetahuan dan pemahaman mengenai peraturan perundang-undangan di bidang lalu lintas, teknis dasar kendaraan bermotor, cara mengemudikan kendaraan bermotor, dan tata cara berlalu lintas bagi peserta uji, sedangkan *Audio Visual Integrited System* disebut AVIS adalah mekanisme pembuatan SIM yang terintegrasi sejak proses pendaftaran, pengujian, sampai dengan penerbitan, dan apabila telah lulus ujian teori di lanjutkan dengan ujian keterampilan pengemudi (simulator), simulator adalah alat bantu untuk menguji keterampilan, kemampuan, antisipasi, daya reaksi, daya konsentrasi,

dan sikap perilaku peserta uji, dan jika lulus maka dilanjutkan ujian praktek, dimana ujian praktek adalah penilaian terhadap tingkat kemampuan dan keterampilan mengemudi kendaraan bermotor dan berlalu lintas di jalan bagi peserta uji, dan langkah selanjutnya adalah produksi cetak SIM. Tetapi apabila pemohon SIM di dalam ujian teori avis tidak lulus maka tidak bisa melanjutkan ke ujian keterampilan pengemudi dan bisa mengulanginya dengan jarak 7 (tujuh) hari, 14 (empat belas) hari atau setelah 30 hari.

Penggunaan golongan SIM berdasarkan Pasal 80 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 yaitu :

- a. Golongan SIM A; untuk kendaraan bermotor dengan berat yang diperolehkan tidak lebih dari 3.500 kg.
- b. Golongan SIM B I; untuk kendaraan bermotor beroda dengan berat yang diperbolehkan lebih dari 3.500 kg.
- c. Golongan SIM B II; untuk kendaraan bermotor yang menggunakan kereta tempelan dengan berat yang diperbolehkan lebih dari 1.000 kg.
- d. Golongan SIM C; untuk mengemudikan sepeda motor.
- e. Golongan SIM D; untuk kendaraan khusus bagi peyandang cacat.

### **Pasal 288**

(2) Setiap orang yang mengemudikan kendaraan bermotor di jalan yang tidak dapat menunjukkan surat izin mengemudi yang sah, kendaraan bermotor yang dikemudikan dipidana kurungan paling lama 1(satu) bulan dan/atau denda paling banyak Rp 250.000,00 (dua ratus lima puluh ribu rupiah).

Dalam peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2012, dimana peraturan tersebut memuat mengenai pengurusan pembuatan surat izin

mengemudi pada kendaraan beroda dua baik itu pembuatan SIM baru maupun perpanjangan SIM dan didalam peraturan tersebut juga diberikan kepada warga negara asing, bahwa mereka juga dapat mengurus surat izin mengemudi kendaraan beroda dua (SIM Internasional). SIM Internasional adalah SIM yang diperuntukkan bagi pengemudi kendaraan bermotor yang akan digunakan di negara lain berdasarkan perjanjian internasional, tetapi tetap saja terdapat perbedaan antara warga negara Indonesia dengan warga negara asing, dimana masa berlaku SIM C untuk warga Negara Indonesia berlaku selama 5 tahun sedangkan warga Negara asing hanya berlaku selama 3 tahun dan untuk warga Negara asing yang ingin mengurus SIM berdasarkan perjanjian internasional di bidang lalu lintas dan angkutan jalan dan golongan SIM internasional dan penggunaannya ditetapkan sesuai dengan Konvensional Internasional tentang Lalu Lintas Jalan (*Convention on road traffic*), penerbitan SIM Internasional dilakukan tanpa persyaratan lulus Ujian Teori, ujian keterampilan melalui Simulator, dan Ujian Praktik..

Dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 pasal 81 dijelaskan ada beberapa ketentuan pengurusan pembuatan surat izin mengemudi kendaraan beroda dua (SIM C) adalah sebagai berikut :

1. Syarat pembuatan pengurusan surat izin mengemudi kendaraan beroda dua yaitu :
  - a. Mengajukan permohonan tertulis,
  - b. Bisa baca tulis,
  - c. Memiliki peraturan lalu lintas jalan dan teknik dasar kendaraan bermotor,
  - d. Batas usia pembuatan SIM C maksimal 17 tahun,
  - e. Syarat administrasi :
    - Identitas diri berupa Kartu Tanda Penduduk,

- Pengisian formulir permohonan,
  - Rumusan sidik jari.
- f. Sehat jasmani dan rohani,
- g. Lulus uji teori dan praktek,
- h. SIM dilengkapi hasil uji simulator.

## 2. Biaya

Biaya pembuatan pengurusan surat izin mengemudi kendaraan beroda dua telah diatur dan disesuaikan dengan Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2004 tentang PNBP pembuatan SIM baru C.

## 3. Waktu

Waktu pembuatan surat izin mengemudi kendaraan beroda dua (SIM C) paling lama 1 (satu) hari kerja sejak diajukan permohonan pengurusan pembuatan surat izin mengemudi kendaraan beroda dua dan petugas pelayanan SIM wajib menerbitkan atau menolak permohonan pembuatan SIM.

## 4. Prosedur

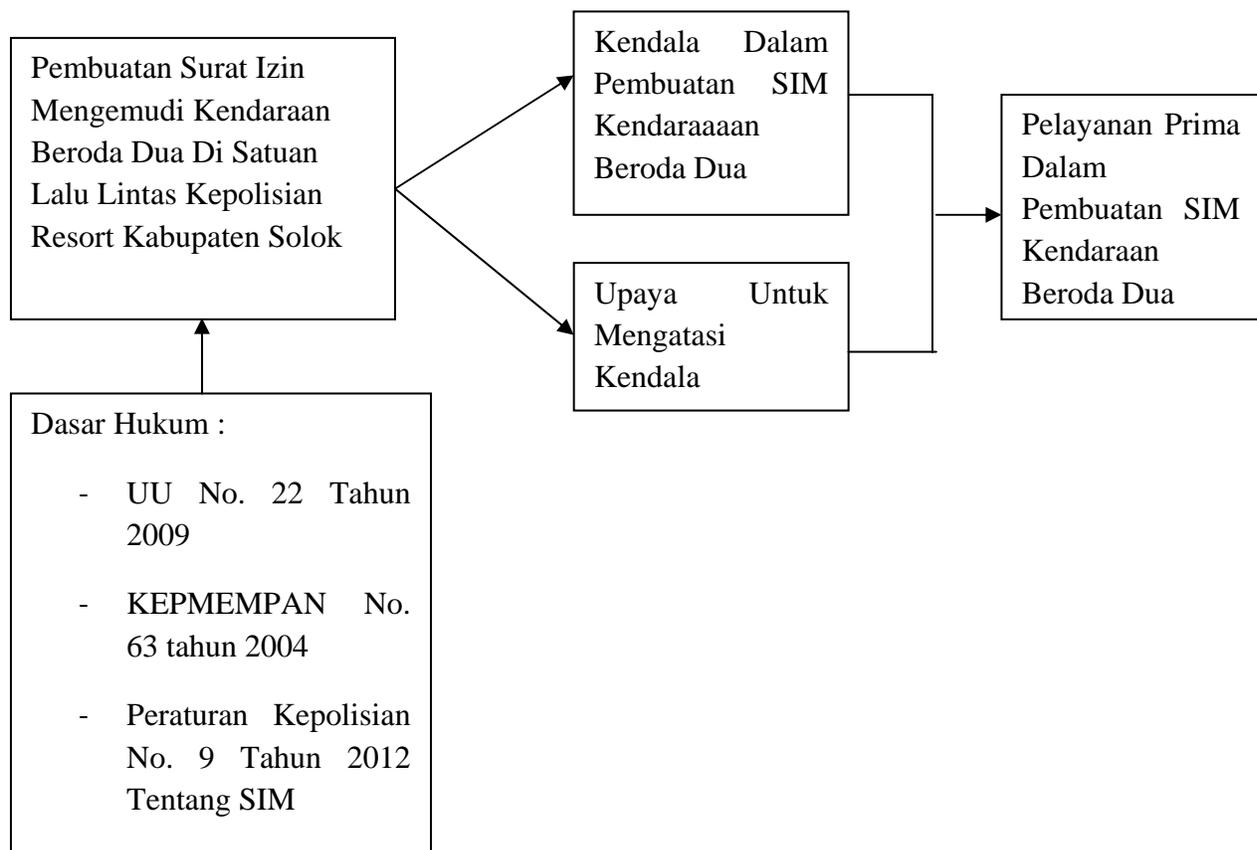
Pelaksanaan pengurusan pembuatan surat izin mengemudi kendaraan beroda dua dilaksanakan sesuai dengan mekanisme yang ada di Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS).

## **B. Kerangka Konseptual**

Pelayanan Surat Izin Mengemudi merupakan upaya Polri untuk meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat dalam hal pengurusan pembuatan surat izin mengemudi kendaraan beroda dua. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2012 merupakan pedoman dalam pelaksanaan pelayanan surat izin

mengemudi kendaraan beroda dua dilingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia. Sesuai dengan peraturan tersebut, maka dapat dilihat belum optimalisasi pelayanan surat izin mengemudi kendaraan beroda dua pada Kepolisian Resort Kabupaten Solok dengan menggunakan pendekatan teori yaitu standar pelayanan publik menurut KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2004.

Gambaran Kerangka Konseptual dari penelitian ini adalah sebagai berikut :



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil temuan penelitian yang telah dijelaskan pada bab IV dapat ditarik kesimpulan:

1. Standar pelayanan publik pada unit pelayanan SIM Kepolisian Resort Kabupaten Solok belum optimal. Hal ini terlihat dari :
  - a. Prosedur pelayanan pembuatan surat izin mengemudi kendaraan beroda dua Kepolisian Resort Kabupaten Solok menurut masyarakat sudah cepat, namun di prosedurnya yang belum jelas karena pelaksanaannya tidak sesuai dengan prosedur yang telah diatur, sehingga tidak mudah dimengerti oleh masyarakat Kabupaten Solok dalam mengurus pembuatan surat izin mengemudi kendaraan beroda dua. Berdasarkan ketentuan yang ada di dalam prosedur pembuatan SIM pada unit pelayanan SIM Kepolisian Resort Kabupaten Solok belum sesuai dengan mekanisme yang ada di Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS), maka prosedur pelayanan yang belum baik dan belum dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
  - b. Waktu penyelesaian pembuatan SIM pada Unit Pelayanan SIM Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resort Kabupaten Solok sudah cepat namun belum efektif dan belum efisien karena tidak ada di pampang mengenai standar pelayanan publik dalam hal segi waktu, sementara Menurut SOP (*Standar Operating Procedure*), waktu untuk pembuatan SIM kendaraan beroda dua itu selama 55 menit yaitu loket pendaftaran 2 menit, loket entri data 3 menit, loket ujian teori 30 menit, loket ujian praktek 10 menit, dan loket produksi 10 menit.

- c. Biaya/tarif pelayanan bahwa dalam mengurus pembuatan surat izin mengemudi kendaraan beroda dua masih belum jelas rincian biaya dan belum sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 31 tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak. Menurut SOP (*Standar Operating Procedure*), bahwa untuk pembayaran pelayanan pembuatan surat izin mengemudi kendaraan beroda dua dilakukan melalui Bank yang bekerjasama dengan instansi Kepolisian Republik Indonesia tetapi untuk di Polres Kabupaten Solok untuk pembayaran uang pembuatan SIM bukan diawal melainkan diakhir sesudah dinyatakan lulus tes teori dan praktek. Hal ini dikarenakan apabila pembayaran dilakukan diawal tetapi pada saat tes gagal, maka untuk mengembalikan uangnya akan susah, oleh karena itu pembayaran pembuatan SIM kendaraan beroda dua dilakukan diakhir karena apabila pembayaran dilakukan diakhir dan ujian gagal, uang akan sangat mudah dikembalikan.
- d. Produk pelayanan yang diberikan belum sesuai, dimana produk pelayanan yang diberikan pada unit pelayanan surat izin mengemudi Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resort Kabupaten Solok adalah pembuatan baru dan perpanjangan surat izin mengemudi yang hanya diberikan untuk jangka waktu selama lima tahun, dimana hal ini diakibatkan karena mesin untuk mencetak SIM mengalami kerusakan, sehingga produk pelayanana harus cepat untuk dibenarkan karena apabila alat pencetak SIM belum kembali benar maka pemohon SIM tidak bisa mendapatkan SIM yang berbentuk kertu elektronik.
- e. Sarana dan prasarana belum memadai untuk dapat memberikan pelayanan yang nyaman dan memuaskan bagi masyarakat yang membuat surat izin mengemudi.

- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan masih belum sesuai dengan keahlian dan keterampilan yang dibutuhkan. Dimana dalam pelaksanaannya masih terkendala dengan masih minimnya tenaga petugas yang beroperasi pada unit pelayanan SIM, dimana jumlah polisi Republik Indonesia yang ditempatkan di Kepolisian Resort Kabupaten Solok sebanyak 335 orang, namun di bagian pelayanan SIM hanya 5 orang yang ditempatkan.
2. Kendala dalam pembuatan surat izin mengemudi adalah :
    - a. Anggaran yang terbatas serta pengadaan barang dan bahan baku dari pusat yakni dari Mabes Polri, sehingga sosialisasi yang dilakukan tidak dapat berjalan penuh sesuai dengan yang telah direncanakan.
    - b. Minimnya sumberdaya manusia, yaitu keterbatasan petugas kepolisian yang beroperasi pada unit pelayanan SIM Kepolisian Resort Kabupaten Solok.
    - c. Sarana dan prasarana yang terkendala dengan kerusakan yang terjadi pada alat-alat pelayanan SIM Kepolisian Resort Kabupaten Solok.
  3. Upaya-upaya yang dapat dilakukan oleh pihak Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resort Kabupaten Solok untuk mengatasi kendala-kendala dalam pelayanan pembuatan SIM Kepolisian Resort Kabupaten Solok adalah :
    - a. Segi anggaran yaitu mengajukan penambahan anggaran dari pusat yakni Mabes Polri,
    - b. Sumberdaya manusia yaitu meningkatkan SDM petugas, dan meminta penambahan anggota personil kepolisian dengan mengirimkan anggota kepolisian untuk mengikuti pelatihan operator komputerisasi administrasi SIM di Dirlantas Polri, dan
    - c. Sarana dan prasarana yaitu dengan memperbaiki kerusakan sarana seperti kerusakan pada komputer dan alat pembuatan surat izin mengemudi.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan tentang pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) Kepolisian Resort Kabupaten Solok, maka saran yang dapat penulis berikan adalah :

1. Pelaksanaan kegiatan pelayanan SIM Kepolisian Resort Kabupaten Solok kedepannya agar lebih ditingkatkan serta diharapkan diadakan acara-acara yang dapat menarik peminat masyarakat pemohon SIM seperti memberikan sosialisasi di tiap-tiap daerah Kabupaten Solok.
2. Meningkatkan dan menambah sarana dan prasarana pendukung pelayanan pembuatan SIM Kepolisian Resort Kabupaten Solok agar dapat beroperasi lebih cepat dan lancar.
3. Diharapkan kepada Kepolisian Resort Kabupaten Solok untuk dapat meningkatkan jumlah anggota personil atau petugas kepolisian yang bertugas pada unit pelayanan SIM Kepolisian Resort Kabupaten Solok agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat terlaksana dengan maksimal.
4. Menemukan dan menyusun alternatif-alternatif lain yang bagus lagi jika ada terdapat kendala-kendala dalam pembuatan surat izin mengemudi yang terjadi sewaktu-waktu. Sehingga pemohon SIM tidak akan merasa bosan jika proses pembuatan surat izin mengemudi terlambat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aldri Frinaldi, dkk. 2011. *Posiding Seminar Internasional Sinvontek FT Unand dengan UKM Malaysia*. April 2011. Bukit Tinggi.
- Amin Ibrahim. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Madar Maju.
- Burhan Bungin. 2005. *Analisi Data Penelitian Kualitatif: Pemahaman Filosofis dan Metodologis ke Arah Penguasaan Model Aplikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Harbani Pasolong. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Lexy J. Moleong. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rasda Kaya.
- Muhammad Ryaas Rasyid. 1997. *Makna Pemerintahan Tinjauan dari segi Etika dan Kepemimpinan*. Jakarta: PT Yarsif Watampone.
- Ramadhani Yusran dkk. 2006. *Buku Ajar "Kebijakan Publik"*. Padang: Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Riant Nugroho. 2003. *Kebijakan Publik: Formulasi, Implementasi dan Evaluasi*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Solichin Abdul Wahab. 2007. *Analisis Kebijakan: Dari Formulasi ke Implementasi Kebijaksanaan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Subarsono. 2006. *Analisis kebijakan publik*. Yogyakarta: pustaka pelajar.
- Sugiyono. 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

**Peraturan Perundangan :**

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.

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

Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2004 tentang *Penerimaan Negara Bukan Pajak*.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 tentang *Kepolisian Negara Republik Indonesia*.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang *Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan*.

Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*

.