

TESIS

**ANALISIS EFEKTIVITAS PENERBITAN SURAT IZIN MENGEMUDI DI
WILAYAH KEPOLISIAN RESORT (POLRES) MAROS**

Diajukan Oleh

FRANSSISCUS PATRICK SIAHAYA

NIM: 4621101002



PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU HUKUM

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS BOSOWA

2023

HALAMAN PENGESAHAN

1. Judul : ANALISIS PELAKSANAAN PENERBITAN SURAT IZIN MENGEMUDI DI WILAYAH KEPOLISIAN RESOR (POLRES) MAROS
2. Nama Mahasiswa : FRANSSISCUS PATRICK SIAHAYA
3. NIM : 4621101002
4. Program Studi : Ilmu Hukum

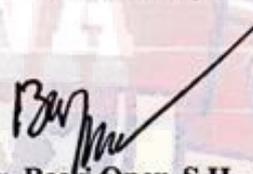
Menyetujui
Komisi Pembimbing

Pembimbing I



Dr. Baso Madiung, S.H., M.H.
NIDN. 0909096702

Pembimbing II



Dr. Basfi Oner, S.H., M.H.
NIDN. 0927076501

Mengetahui :

Direktur
Program Pascasarjana



Prof. Dr. Ir. A. Muhibuddin, M.S.
NIDN: 0005086301

Ketua Program Studi
Ilmu Hukum



Dr. Baso Madiung, S.H., M.H.
NIDN. 0909096702

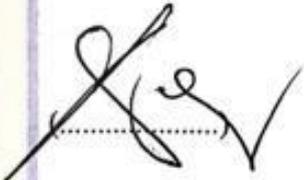
HALAMAN PENERIMAAN

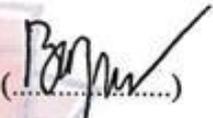
Pada Hari / Tanggal : Kamis, 27 Juli 2023

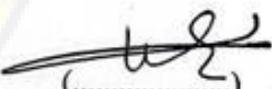
Tesis Atas Nama : Fransiscus Patrick Siahaya

Telah diterima oleh Panitia Ujian Tesis Program Pascasarjana untuk memenuhi salah satu syarat guna memenuhi gelar Magister pada Program Studi Ilmu Hukum.

PANITIA UJIAN TESIS

Ketua : Dr. Baso Madiong, S.H., M.H. 
Pembimbing I

Sekretaris : Dr. Basri Oner, S.H., M.H. 
Pembimbing II

Anggota Penguji : 1. Prof. Dr. Ruslan Renggong, S.H., M.H. 
2. Dr. Yulia A. Hasan, S.H., M.H. 

Makassar.

Direktur Pascasarjana



Prof. Dr. H. A. Muhibuddin, M.S.

NIDN: 0005086301

PERNYATAAN KEORISINILAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Franssiscus Patrick Siahaya

Nim : 4621101002

Program Studi : Ilmu Hukum

Judul Tesis : Analisis Pelaksanaan Penerbitan Surat Izin Mengemudi di Wilayah Kepolisian Resor (Polres) Maros

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa tesis yang saya serahkan ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri.

Makassar, 27 Juli 2022

Pembuat Pernyataan



FRANSSISCUS PATRICK SIAHAYA

ABSTRAK

Franssiscus Patrick Siahaya (4621101002), **Analisis Efektivitas Penerbitan Surat Izin Mengemudi Di Wilayah Kepolisian Resort (Polres) Maros**. Dibimbing oleh Baso Madiong, selaku pembimbing I, dan Basri Oner, selaku pembimbing II.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: Untuk mengetahui pelaksanaan pembuatan Surat Izin Mengemudi di Polres Maros dan yang menjadi kendala pembuatan Surat Izin Mengemudi di Polres Maros.

Metode penelitian yang di gunakan adalah penelitian Hukum Yuridis Empiris. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelaksanaan dan pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi di Polres Maros sudah sesuai dengan aturan yang berlaku. Ke-efektifan pada proses pelayanan serta pelaksanaannya telah berdasarkan Sumberdaya Manusianya yang cukup namun memenuhi kualitas pelayanan yang juga ditunjang oleh Sarana dan Pra-sarana yang memadai serta Kesadaran Masyarakat yang produktif terhadap aturan Hukum Lalu Lintas. Dan dalam Proses penerbitan SIM di Polres Maros, masih terdapat beberapa kendala yang menghambat terwujudnya kelengkapan surat-surat bagi pengemudi. Biaya yang masih relatif memberatkan untuk kalangan masyarakat di desa, edukasi terhadap persyaratan serta akses jaringan internet yang harus diperhatikan.

Kata Kunci : Efektivitas, Penerbitan, SIM

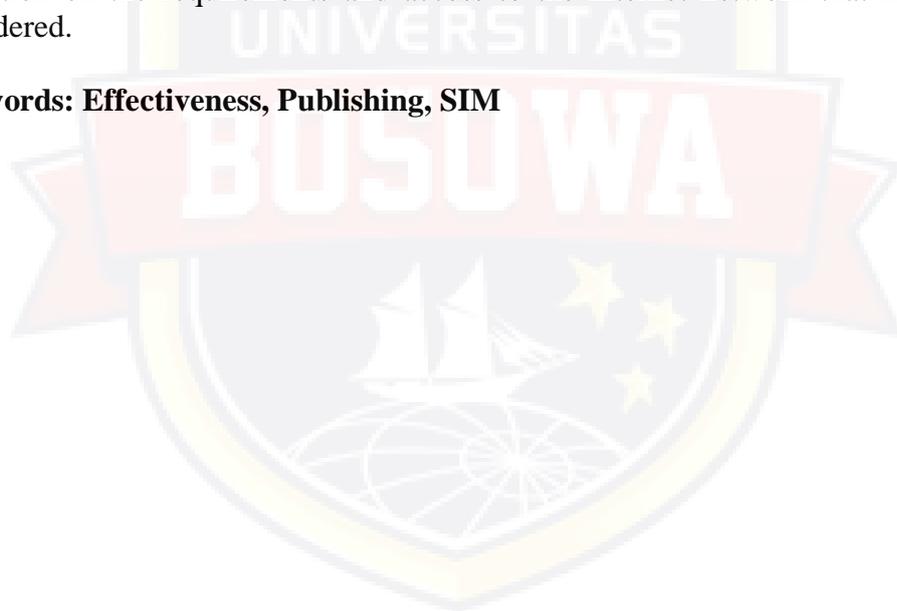
ABSTRACT

Franssiscus Patrick Siahaya (4621101002), Analysis of the Effectiveness of Issuing Driver's Licenses in the Maros Police Resort (Polres). Supervised by Baso Madiung, as supervisor I, and Basri Oner, as supervisor II.

This study aims to find out: To find out the implementation of making a driving license at the Maros Police and the obstacles to making a driving license at the Maros Police.

The research method used is Empirical Juridical Law research. The results of the study show that the implementation and service for making a driver's license at the Maros Police are in accordance with applicable regulations. The effectiveness of the service process and its implementation is based on sufficient human resources but fulfilling the quality of service which is also supported by adequate facilities and infrastructure and productive public awareness of traffic law rules. And in the process of issuing SIMs at the Maros Polres, there are still several obstacles that hinder the realization of completeness of documents for drivers. Costs that are still relatively burdensome for the community in the village, education on the requirements and access to the internet network that must be considered.

Keywords: Effectiveness, Publishing, SIM



KATA PENGANTAR

Assalamu Alaikum Wr. Wb

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan Hasil Penelitian tesis ini. Adapun judul tesis ini adalah **“ANALISIS EFEKTIVITAS PENERBITAN SURAT IZIN MENGEMUDI DI WILAYAH KEPOLISIAN RESORT (POLRES) MAROS”**. Dalam penulisan tesis ini, penulis menyadari masih terdapat banyak kekurangan, untuk itu besar harapan penulis semoga Hasil Penelitian tesis ini memenuhi kriteria sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Magister Hukum (M.H.) pada Program Studi Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Bosowa.

Terselesaikannya Tesis ini dengan baik berkat dukungan, motivasi, petunjuk dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Batara Surya, M.Si, selaku Rektor Universitas Bosowa ;
2. Bapak Prof. Dr. Ir. A. Muhibuddin, M.S, selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Bosowa ;
3. Bapak Dr. Baso Madiong, S.H., M.H, selaku Ketua Program Studi Magister Ilmu Hukum Universitas Bosowa, sekaligus Dosen Pembimbing I yang selalu memberikan masukan, saran dan petunjuk dalam proses menyelesaikan Tesis ini.
4. Bapak Dr. Basri Oner, S.H.,M.H., selaku Dosen Pembimbing II yang selalu memberikan masukan, saran dan petunjuk dalam proses menyelesaikan Tesis ini.
5. Istri wilda dan kedua anak ailey haynes yang selalu mendoakan, membantu serta mendukung secara moral.
6. Orang tua yang mendukung dalam doa.

7. Kombes Pol Faizal, S.I.K., M.H. selaku Direktur Lalu Lintas Polda Sulawesi Selatan yang telah mendukung penulis dalam memberikan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan.
8. Bapak dan Ibu Dosen Program Pascasarjana Magister Ilmu Hukum Universitas Bosowa yang telah mengajarkan dan memberikan banyak ilmu dengan tulus kiranya Ilmu yang diberikan dapat bermanfaat bagi penulis dan banyak orang.
9. Seluruh Staf Program Pascasarjana Universitas Bosowa tanpa terkecuali yang telah banyak memberikan kemudahan kepada penulis dalam hal administrasi akademik.
10. Rekan – rekan unit Regident Satuan Lalu Lintas Polres Maros Polda Sulawesi Selatan yang telah membantu penulis dalam proses penyelesaian Tesis ini.
11. Kepada Semua Pihak yang tidak sempat saya sebutkan namanya, saya mengucapkan banyak-banyak terima kasih atas motivasi dan bantuannya sehingga terselesainya Tesis ini dengan baik.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Tesis ini, masih banyak kekurangan dan banyak mengalami kendala, oleh karena itu bimbingan, arahan, kritikan dan saran dari berbagai pihak yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi hasil yang lebih baik.

Semoga Hasil Penelitian Tesis ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan juga bagi pembaca umumnya serta mampu menjadi referensi untuk teman-teman yang lain dalam penyusunan Tesis dikemudian hari. Atas bimbingan serta petunjuk yang telah diberikan dari berbagai pihak akan memperoleh imbalan yang setimpal dari Tuhan Yang Maha Esa.

Makassar, Maret 2023

FRANSSISCUS PATRICK SIAHAYA

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PENERIMAAN	iii
PERNYATAAN KEORISINILAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN TEORIS DAN KERANGKA KONSEPTUAL.....	6
A. Kerangka Teori.....	6
1. Teori Efektivitas	6
B. Kerangka Konseptual	10
1. Beberapa Pengertian Pokok	10
b. Pengertian Pelayanan Publik.....	10
c. Pengertian Standar Oprasional Prosedur (SOP)	12
d. Pengertian Surat Izin Mengemudi (SIM)	15
e. Jenis Surat Izin Mengemudi (SIM)	16
f. Tujuan Penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM)	19
g. Penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM)	21

2. Tinjauan Terhadap Kedudukan Kepolisian Republik Indonesia	22
a. Tugas Kepolisian	24
b. Fungsi Kepolisian	25
c. Peran Kepolisian	28
d. Tugas Pokok dan Fungsi Satua Lalu Lintas (Satlantas)	30
C. Kerangka Pemikiran.....	31
1. Kerangka Pikir.....	31
2. Bagan Kerangka Pikir.....	32
D. Definisi Oprasional Variabel.....	33
BAB III METODE PENELITIAN.....	34
A. Lokasi Penelitian.....	34
B. Tipe Penelitian	34
C. Jenis dan Sumber Data	34
D. Teknik Pengumpulan Data.....	34
E. Analisis Data.....	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	36
A. Efektivitas Pelaksanaan Pembuatan Surat Izin Mengemudi di Polres Maros	36
B. Faktor Penghambat Pembuatan Surat Izin Mengemudi di Polres Maros	50
BAB V PENUTUP.....	56
A. Kesimpulan.....	56
B. Saran	56

DAFTAR PUSTAKA58

LAMPIRAN



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

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).¹ 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.² 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

¹ <http://pengetahuan.tentang.surat.izin.mengemudi/ferlinet.org.id> diakses tanggal 22 oktober 2022

² Pasal 77 ayat (1) Undang-undang no 22 tahun 2009

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 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.³

Kepolisian Republik Indonesia Merupakan bagian dari fungsi pemerintahan Negara dibidang pemeliharaan dan keamanan, ketertiban masyarakat, penegak hukum, perlindungan, pengayoman dan pelayanan pada

³ <http://www.setara-institut.org/id/reformasi-kepolisian-menuju-pelayanan-yang-berkualitas> (diakses pada tanggal 22 Oktober 2022)

masyarakat, keberadaan Satlantas Polres Maros sangatlah dibutuhkan untuk menunjang kelancaran pembuatan SIM, tuntutan masyarakat terhadap Satlantas Maros agar dapat meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat merupakan suatu keharusan guna mewujudkan kualitas pelayanan yang baik, sehingga apa yang menjadi keinginan dan harapan akan dapat tercapai.

Adapun kondisi pelayanan pembuatan SIM di Satlantas Polres Maros menunjukkan masalah keefektifan yakni adanya keluhan yang sering terdengar dari masyarakat yang biasanya menjadi sasaran adalah waktu dalam pelayanan pembuatan SIM. Dalam pelayanan pembuatan SIM setiap calon pembuat SIM harus mengikuti proses pembuatan SIM sesuai dengan aturan yang ada di Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang SIM, sedangkan dalam kenyataan pelaksanaan pembuatan SIM tidak mengikuti mekanisme yang sesuai dengan SOP, dari pendaftaran langsung penerbitan SIM tanpa ujian teori dan praktek, pelaksanaan yang dilakukan oleh unit penerbitan surat izin mengemudi tidak sesuai aturan SOP Surat Izin Mengemudi, dalam sistem hukum, sudah menjadi suatu keharusan adanya keefektifan dalam pengimplementasinya untuk menjalankan fungsi sesuai amanat undang-undang. Jika suatu sistem hukum tidak berjalan efektif maka sudah pasti tatanan sistem hukum akan kacau dan saling tumpang tindih antara satu dengan yang lain. Jika sudah seperti itu, sudah tentu ada kendala yang menghambat suatu sistem hukum tersebut untuk bekerja maksimal.

Dengan permasalahan inilah sehingga penulis tertarik untuk mengangkatnya menjadi suatu penelitian yang berjudul: **Analisis Efektivitas**

Penerbitan Surat Izin Mengemudi Di Wilayah Polres Maros.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah di atas, maka dapat di rumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah Pelaksanaan pembuatan Surat Izin Mengemudi di Polres Maros?
2. Apakah yang menjadi kendala pembuatan Surat Izin Mengemudi di Polres Maros?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian
 - a. Untuk mengetahui dan menganalisis pelaksanaan pembuatan Surat Izin Mengemudi di Polres Maros.
 - b. Untuk mengetahui dan menganalisis yang menjadi kendala pembuatan Surat Izin Mengemudi di Polres Maros.
2. Manfaat Penelitian
 - a. Diharapkan hasil penelitian ini dapat dipergunakan sebagai sumbang saran dalam ilmu pengetahuan tentang studi Hukum, khususnya dalam kajian hukum terhadap pelayanan publik kepolisian terutama dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi di dalam masyarakat.
 - b. Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi bahan masukan bagi semua pihak serta memberikan kontribusi sehingga dapat dijadikan bahasa masukan dalam kajian hukum.

- c. Diharapkan sebagai bahan perbandingan dan masukan bagi mereka yang mempunyai keinginan untuk melakukan penelitian lanjutan pada masalah yang sejenis dan dapat bermanfaat bagi kalangan akademisi dalam pengembangan ilmu hukum, sehingga dapat melahirkan sarjana-sarjana hukum yang berkualitas.



BAB II

TINJAUAN TEORITIS DAN KERANGKA PIKIR

A. Kerangka Teori

1. Teori Efektivitas

Efektivitas mengandung arti keefektifan pengaruh efek keberhasilan atau kemanjuran atau kemujaraban. Membicarakan keefektifan hukum tentu tidak terlepas dari penganalisisan terhadap karakteristik dua variable terkait yaitu karakteristik atau dimensi dari obyek sasaran yang dipergunakan.⁴

Teori efektivitas hukum menurut Soerjono Soekanto adalah bahwa efektif atau tidaknya suatu hukum ditentukan oleh 5 (lima) faktor, yaitu :⁵

1. Faktor hukumnya sendiri (undang-undang).
2. Faktor penegak hukum, yakni pihak-pihak yang membentuk maupun menerapkan hukum.
3. Faktor sarana atau fasilitas yang mendukung penegakan hukum.
4. Faktor masyarakat, yakni lingkungan dimana hukum tersebut berlaku atau diterapkan.
5. Faktor kebudayaan, yakni sebagai hasil karya, cipta dan rasa yang didasarkan pada karsa manusia di dalam pergaulan hidup.

Beberapa ahli juga mengemukakan tentang teori efektivitas seperti Bronislav Molinoswki, Clerence J Dias, dan Allot.

⁴ Barda Nawawi Arief, 2013, Kapita Selekta Hukum Pidana, Bandung : Citra Aditya , Hlm. 67

⁵ Soerjono Soekanto, 2008, Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, Hlm. 8

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 ditegakan oleh pejabat yang berwenang.⁶

Pandangan lain tentang efektivitas hukum oleh Clarence J Dias mengatakan bahwa :⁷

An effective legal system may be describe as one in which there exists a high degree of congruence between legal rule and human conduct. Thus and effective legal system will be characterized by minimal disparity between the formal legal system and the operative legal system is secured by :

1. *The intelligibility of it legal system.*
2. *High level public knowlege of the conten of the legal rules*
3. *Efficient and effective mobilization of legal rules:*
 - a. *A commited administration and.*
 - b. *Citizen involvement and participation in the mobilization process*

⁶ Salim, H.S dan Erlis Septiana Nurbani, 2013, Penerapan Teori Hukum Pada Tesis dan Disertasi, Jakarta : Rajawali Press, Hlm .375

⁷ Clarence J.Dias. Research on Legal Service And Poverty: its Relevance to the Design of Legal Service Program in Developing Countries, Wash. U.L. Q 147 (1975). P. 150 dikutip dalam jurnal Marcus Priyo Gunarto, 2011, Kriminalisasi dan Penalisasi Dalam Rangka Fungsionalisasi Perda dan Retribusi, Program Doktor Ilmu Hukum Universitas Diponegoro Semarang, Hlm 70

4. *Dispute settlement mechanisms that are both easily accessible to the public and effective in their resolution of disputes and.*
5. *A widely shared perception by individuals of the effectiveness of the legal rules and institutions.*

5 Pendapat Clarence J Dias tersebut dijelaskan oleh Marcus Priyo Gunarto sebagai berikut, terdapat 5 (lima) syarat bagi efektif tidaknya satu sistem hukum meliputi:⁸

1. Mudah atau tidaknya makna isi aturan-aturan itu ditangkap.
2. Luas tidaknya kalangan didalam masyarakat yang mengetahui isi aturanaturan 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 aturan-aturan dan pranata-pranata hukum itu memang sesungguhnya berdaya mampu efektif

Efektivitas Hukum yang dikemukakan oleh Anthoni Allot

⁸ Marcus Priyo Gunarto, 2011 , Kriminalisasi dan Penalisasi Dalam Rangka Fungsionalisasi Perda dan Retribusi, Program Doktor Ilmu Hukum Universitas Diponegoro Semarang, Hlm 71

sebagaimana dikutip Felix adalah sebagai berikut: ⁹

Hukum akan menjadi efektif jika tujuan keberadaan dan penerapannya dapat mencegah perbuatan-perbuatan yang tidak diinginkan dapat menghilangkan kekacauan. Hukum yang efektif secara umum dapat membuat apa yang dirancang dapat diwujudkan. Jika suatu kegelapan maka kemungkinan terjadi pembetulan secara gampang jika terjadi keharusan untuk melaksanakan atau menerapkan hukum dalam suasana baru yang berbeda, hukum akan sanggup menyelesaikan.

Ketika berbicara sejauh mana efektivitas hukum maka kita pertamanya harus dapat mengukur sejauh mana aturan hukum itu dimengerti atau tidak dimengerti dan ditaati atau tidak ditaati. Jika suatu aturan hukum dimengerti dan ditaati oleh sebagian besar target yang menjadi sasaran ketaatannya maka akan dikatakan aturan hukum yang bersangkutan adalah efektif.¹⁰

Kesadaran hukum dan ketaatan hukum merupakan dua hal yang sangat menentukan efektif atau tidaknya pelaksanaan perundangundangan atau aturan hukum dalam masyarakat. Kesadaran hukum, ketaatan hukum, dan efektivitas perundang-undangan adalah tiga unsur yang saling berhubungan. Sering orang mencampurkan antara kesadaran hukum dan ketaatan hukum, padahal kedua itu meskipun sangat erat hubungannya, namun tidak persis sama. Kedua unsur itu memang sangat menentukan efektif atau tidaknya pelaksanaan

⁹ 2 Salim H.S dan Erlis Septiana Nurbani, Op.cit, Hal 303

¹⁰ Damang, Efektifitas Hukum, <http://www.negarahukum.com/hukum/efektivitas-hukum-2> di akses pada tanggal 24 Februari 2017 pukul 16.00

perundangundangan di dalam masyarakat.¹¹

B. Kerangka Konseptual

1. Beberapa Pengertian Pokok

a. Pengertian Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEMENPAN) Nomor 63 tahun 2003 mendefinisikan pelayanan umum sebagai segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, dan di lingkungan BUMN atau BUMD dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.¹²

Pelayanan publik pada dasarnya ialah memberikan kepuasan bagi penerima layanan, dekat dengan penerima layanan dan memberikan hal yang menyenangkan bagi masyarakat atau penerima layanan. Tujuan dari pelayanan publik yaitu memuaskan atau memenuhi keinginan, harapan penerima layanan.¹³ Oleh karenanya, pelayanan publik juga dapat diartikan sebagai pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat berupa fasilitas-fasilitas umum. Pemberian pelayanan tersebut dapat berupa jasa dan non jasa oleh organisasi publik kepada masyarakat.

¹¹ *Ibid hal 304*

¹² Ratminto dan Winarsih, A. S., 2006. *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, hal. 4.

¹³ Aprilia Malik, Siswidiyanto, Endah Setyowati, Perencanaan Program Akta Online dalam Meningkatkan Pelayanan Akta Kelahiran (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi, *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Voll. No.5 Maret 2012

Pelayanan publik pada hakikatnya adalah melayani kepentingan masyarakat secara umum. Pelayanan publik diberikan kepada setiap masyarakat dengan tujuan agar semua masalah atau keperluan dari masyarakat tersebut dapat terselesaikan. Pelayanan publik yang diberikan kepada warga negara adalah sama tanpa pandang bulu dan diberikan dengan pelayanan yang maksimal.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat berdasarkan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.¹⁴ Tujuan dari Pelayanan Publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 ialah terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.¹⁵

Banyak para ahli yang memberikan definisi tentang pelayanan publik. Pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan public, seperti pembuatan KTP, akta nikah, akta kelahiran, akta kematian, surat izin usaha, sertifikat tanah, Izin mendirikan Bnagunan (IMB), izin gangguan (HO), izin mengambil air

¹⁴ Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, Tentang Pelayanan Publik. Diakses pada 15 April 2020.

¹⁵ Ibid hal 56

tanah, berlangganan air minum, listrik dan sebagainya.¹⁶

Pelayanan umum adalah sebuah usaha yang dilakukan oleh kelompok, seseorang atau birokrasi dalam rangka memberikan bantuan kepada masyarakat semata-mata untuk mencapai suatu tujuan tertentu.¹⁷ Pelayanan publik adalah memberikan layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah setiap bentuk kegiatan melayani masyarakat dengan baik dan prima baik dalam bentuk barang publik maupun jasa public yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di Pusat, di daerah, dan di lingkungan BUMN atau BUMD, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

b. Pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan istilah yang diadopsi dari bahasa Inggris, yaitu Standard Operating Procedure. Maka secara bahasa, SOP dapat diartikan dari kata-perkatanya, Standard berarti ukuran normal atau ukuran dasar, Operating berarti pekerjaan atau berhubungan dengan aktivitas yang menghasilkan produk, sementara Procedure berarti cara atau tahapan. Sehingga

¹⁶ Dwiyanto, A., 2006. *Mewujudkan Good Governance Melayani Publik*, UGM Press, Yogyakarta, hal. 136.

¹⁷ Moenir, H.A.S., 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta, hal. 7

secara etimologi, pengertian SOP (Standar Operasional Prosedur) adalah ukuran normal dalam tahapan sebuah aktivitas pekerjaan untuk menghasilkan produk tertentu.

Standar Operasional Prosedur (SOP) juga telah diartikan secara terminologi oleh beberapa penulis dalam bukunya, diantaranya; Tjipto Atmoko mendefinisikan bahwa SOP (Standar Operasional Prosedur) merupakan sebuah pedoman atau acuan untuk melaksanakan pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintahan, berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan.¹⁸

Buku yang lain mengartikan, Standar Operasioonal Prosedur (SOP) adalah panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar.¹⁹ Menurut Gerreth R. Jones, Standard Operating Procedure (SOP) adalah bagian dari peraturan tertulis yang membantu untuk mengontrol perilaku anggota organisasi.²⁰

M. Budihardjo mendefinisikan pula dalam bukunya berjudul “Panduan Praktis Menyusun SOP Standard Operating Procedure”, SOP adalah suatu perangkat lunak pengatur, yang mengatur tahapan

¹⁸ Arnina P, Langkah-Langkah Efektif Menyusun Sop Standard Operating Procedure, (Depok; Huta Media, 2016), hal. 33

¹⁹ Annie Sailendra, Langkah-Langkah Praktis Membuat SOP, (Yogyakarta; Transa Idea Publishing, 2015), hal. 9

²⁰ Arnina P, 2016. *Langkah-Langkah Efektif Menyusun Sop Standard Operating Procedure*, Huta Media, , Depok hal. 34

suatu proses kerja atau prosedur kerja tertentu.²¹ Dalam buku ini disebutkan pula bahwa SOP merupakan prosedur kerja baku yang tertulis, agar dapat diterapkan secara rutin dan terus menerus.

Berdasarkan beberapa referensi di atas, maka SOP (Standar Operasional Prosedur) dapat didefinisikan sebagai dokumen tertulis yang dibakukan untuk menjadi acuan atau panduan mengenai tahapantahapan kerja dalam setiap unit dan bagian-bagian dari sebuah instansi, lembaga pemerintahan maupun lembaga masyarakat, perusahaan dan organisasi, dengan tujuan agar pekerjaan di setiap unit dapat berjalan dengan baik, efektif, efisien dan berkesinambungan secara terusmenerus.

Kemudian, SOP adalah sebuah alat (perangkat lunak) yang digunakan untuk mengontrol pola kerja dan teknis kerja di setiap tahapan-tahapannya, apakah sudah sesuai dengan ketentuan dasar atau belum. Selanjutnya pengontrolan itu akan menjadi acuan untuk memberikan penilaian dan apresiasi terhadap hasil dan produktifitas yang dicapai. Selanjutnya pengontrolan itu akan berperan pula dalam evaluasi untuk meningkatkan produktifitas di waktu-waktu yang akan datang.

c. Pengertian Surat Izin Mengemudi (SIM)

Pengertian SIM berdasarkan Pasal 77 ayat (1) Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalanadalah

²¹ M Budihardjo, 2014. Panduan Praktis Menyusun SOP, Penebar Swadaya Grup, Jakarta, hal. 8

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). 1 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.

d. Jenis Surat Izin Mengemudi (SIM)

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

a. 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:

1. 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;
2. 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;
3. SIM B II, berlaku untuk mengemudikan Ranmor berupa:
 - a) Kendaraan alat berat;
 - b) Kendaraan penarik; dan
 - c) Kendaraan dengan menarik kereta tempelan atau gandengan perseorangan dengan berat yang diperbolehkan

untuk kereta tempelan atau gandengan lebih dari 1.000 (seribu) kilogram;

4. 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);

5. SIM D, berlaku untuk mengemudi Ranmor Khusus bagi penyandang cacat

b. 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:

1. 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;
 2. SIM B I Umum, berlaku untuk mengemudikan Ranmor dengan jumlah berat yang diperbolehkan lebih dari 3.500 (tiga ribu lima ratus) kilogram berupa:
 - a) Mobil penumpang umum; dan
 - b) Mobil barang umum;
 3. SIM B II Umum, berlaku untuk mengemudikan Ranmor berupa:
 - a) Kendaraan penarik umum; dan
 - b) Kendaraan dengan menarik kereta tempelan atau gandengan umum dengan berat yang diperbolehkan untuk kereta tempelan atau gandengan lebih dari 1.000 (seribu) kilogram.
- c. 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:

- 1) 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.
- 2) 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.
- 3) Golongan SIM I Internasional dan penggunaannya ditetapkan sesuai dengan Konvensi Internasional tentang Lalu Lintas Jalan (conventio on Road Traffic).

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

e. 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.

a. 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.

b. Identitas Pengemudi

Sebagaimana dimaksud, memuat keterangan identitas lengkap Pengemudi.

c. Kontrol Kompetensi

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

d. 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.

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.

f. Penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM D)

Berdasarkan Pasal 81 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, prosedur penerbitan SIM D disamakan dengan pengurusan SIM C maupun SIM A yaitu :

1. Untuk mendapatkan Surat Izin Mengemudi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 77, setiap orang harus memenuhi persyaratan usia, administratif, kesehatan, dan lulus ujian.
2. Syarat usia sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditentukan paling rendah sebagai berikut:
 - a. Usia 17 (tujuh belas) tahun untuk Surat Izin Mengemudi A, Surat Izin Mengemudi C, dan Surat Izin Mengemudi D;
 - b. Usia 20 (dua puluh) tahun untuk Surat Izin Mengemudi B I; dan usia 21 (dua puluh satu) tahun untuk Surat Izin Mengemudi B II.
3. Syarat administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. Identitas diri berupa Kartu Tanda Penduduk;
 - b. Pengisian formulir permohonan; dan
 - c. Rumusan sidik jari.
4. Syarat kesehatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. Sehat jasmani dengan surat keterangan dari dokter; dan
 - b. Sehat rohani dengan surat lulus tes psikologis.
5. Syarat lulus ujian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:

- a. Ujian teori;
- b. Ujian praktik; dan/atau
- c. Ujian keterampilan melalui simulator.

Perbedaannya hanya saja pada ujian praktik pemohon SIM D diperkenankan menggunakan kendaraan khusus miliknya. Terkait rintangan pada ujian praktek kendaraan khusus penyandang disabilitas setara SIM C juga disamakan, namun ada penambahan ukuran lebar [rintangan pada ujian praktek bagi penyandang disabilitas dengan menyesuaikan bentuk kendaraan khusus tersebut.

2. Tinjauan Terhadap Kedudukan Kepolisian Republik Indonesia

Kepolisian memiliki peranan penting dalam mewujudkan keamanan dan kenyamanan dalam kehidupan bermasyarakat, kepolisian merupakan lembaga pengayom masyarakat dalam segala kondisi sosial yang caruk-maruk. Peran kepolisian dapat dikatakan sebagai aspek kedudukan yang berhubungan dengan kedudukannya sebagai pelindung masyarakat. Menurut Soerjono Soekanto, Peran atau Peranan (*Role*) merupakan aspek dinamis dari suatu kedudukan atau status. Sedangkan menurut teori peranan (*ruletheory*) yang dikutip oleh Setiawan mengatakan bahwa “Peranan atau Peran adalah sekumpulan tingkah laku yang dihubungkan dengan posisi tertentu”, menurut teori ini peranan yang berbeda menimbulkan tingkah laku itu sesuai dengan suatu lain yang relatif bebas (*independent*) tergantung pada orang yang menjalankan peran tersebut, jadi setiap orang

yang menjalankan peranan pada masing-masing situasi²². Polisi merupakan alat penegak hukum yang dapat memberikan perlindungan, pengayoman, serta mencegah timbulnya kejahatan dalam kehidupan masyarakat. Hal ini sesuai dengan pendapat Rahardi mengatakan bahwa “Kepolisian sebagai salah satu fungsi pemerintahan negara di bidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat”²³. Menurut Van Vollenhoven yang dikutip oleh Momo Kelana istilah polisi didefinisikan sebagai organ dan fungsi, yakni sebagai organ pemerintahan dengan tugas mengawasi, jika perlu menggunakan paksaan supaya yang diperintah menjalankan dan tidak melakukan larangan-larangan perintah²⁴.

Menurut Sadjijono yang dikutip oleh Rahardi polisi dan Kepolisian memiliki arti yang berbeda dinyatakan bahwa istilah polisi adalah sebagai organ atau lembaga yang ada dalam negara, sedangkan istilah kepolisian sebagai organ atau sebagai fungsi. Sebagai organ yaitu suatu lembaga pemerintahan yang terorganisasi dan terstruktur dalam organisasi negara.

Sedangkan sebagai fungsi, yakni tugas dan wewenang serta tanggung jawab lembaga atas kuasa undang-undang untuk menyelenggarakan fungsinya, antara lain pemeliharaan keamanan, ketertiban masyarakat, penegak hukum pelindung, pengayom, pelayanan masyarakat. Sesuai dengan Kamus Umum Bahasa Indonesia, bahwa polisi diartikan sebagai badan pemerintah yang diberi tugas memelihara keamanan dan ketertiban

²² Kurnia Rahma Daniaty, PDF, *Mengkaji Kembali Peran dan Fungsi Polri dalam Era Reformasi*, (Diakses pada tanggal 14 Oktober 2022 pukul 20.44)

²³ *Ibid*, hal 56

²⁴ *Ibid*, hal 53

umum. Menurut undang-undang Republik Indonesia No.2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia menyebutkan bahwa:

- a. Kepolisian adalah segala hal- ikhwal yang berkaitan dengan fungsi dan lembaga polisi sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- b. Anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia adalah pegawai negeri kepolisian negara Republik Indonesia

Menurut Hoegeng, yakni polisi merupakan lembaga resmi yang diberi mandat untuk memelihara ketertiban umum, perlindungan orang serta segala sesuatu yang dimiliki dari keadaan bahaya atau gangguan umum serta tindakan- tindakan melanggar hukum. Berdasarkan pandangan dari beberapa pakar pengertian polisi nampak memiliki persamaan satu dan yang lain nya, walaupun variasi kata bahasa dalam mengungkapkan makna ataupun pengertian polisi berbeda namun perbedaan itu tidak mempengaruhi arti sesungguhnya kepolisian yang utaa yakni : sebagai pelindung, pengayom masyarakat dengan mencurahkan segala upaya demi terciptanya negara yang aman serta terbebas dari segala anggung tindak kejahatan yang dapat merugikan masyarakat.

a. Tugas Kepolisian

Tugas kepolisian sebagai salah satu alat penegak hukum dalam rangka menciptakan keamanan dan ketertiban masyarakat. Karena sifat tugas yang dijalankan oleh aparat kepolisian merupakan tugas yang cukup berat dan terkadang tugas-tugas tersebut dilaksanakan secara individu serta polisi dituntut untuk mampu mengambil suatu keputusan

secara pribadi dalam menghadapi situasi yang nyata. Di dalam pengambilan suatu keputusan tersebut, polisi dituntut untuk mengambil suatu keputusan yang matang selalu memperhatikan HAM yang dimiliki setiap orang yang terkecuali tersangka. Oleh karena itu, setiap tindakan yang harus dilakukan oleh aparat kepolisian saat berada dilapangan dan berhadapan langsung terhadap terangka, semuanya itu telah diatur dalam undang- undang dan polisi dalam menggunakan wewenang nya harus sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan.

Kepolisian mempunyai tugas-tugas umum sebagaimana diatur dalam Undang-Undang No.2 tahun 2002. Tugas pokok kepolisian, sebagai berikut²⁵ :

- a. Memelihara ketertiban dan keamanan masyarakat
- b. Menegakkan hukum
- c. Memberi perlindungan, pengayom, dan pelayanan kepada masyarakat

b. Fungsi Kepolisian

Kepolisian negara republik indonesia atau yang sering disingkat dengan Polri dalam kaitan nya denag pemerintahan adalah salah satu fungsi pemerintahan negara di bidang pemeliharaan kemanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat, yang bertujuan untuk mewujudkan

²⁵ Pasal 13 Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia

keamanan dalam negeri yang meliputi terpeliharanya keamanan dan ketertiban masyarakat, tertib dan tegaknya hukum, terselenggaranya perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat, serta terbinanya ketentraman masyarakat dengan menjunjung tinggi HAM.

Hal ini dapat dilihat dari pasal 2 undang-undang nomor 2 tahun 2002 tentang kepolisian negara republik indonesia, yaitu :

“fungsi kepolisian adalah salah satu fungsi pemerintahan negara di bidang pemeliharaan keamanan, dan ketertiban masyarakat, penegak hukum, perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat”.

Menurut M.Faal, untuk melaksanakan tugas-tugas pokok, aparat kepolisian memiliki dua fungsi utama yaitu²⁶:

- a. Fungsi preventif untuk pencegahan, yang berarti bahwa aparat kepolisian itu berkewajiban melindungi negara beserta lembaga-lembaganya, ketertiban dan ketahanan hukum, orang-orang dan harta bendanya, dengan jalan mencegah dilakukannya perbuatan-perbuatan yang dapat dihukum dan perbuatan-perbuatan lainnya yang pada hakikatnya dapat mengancam dan membahayakan ketertiban dan ketentraman hukum.
- b. Fungsi represif atau pengendalian, yang berarti bahwa aparat kepolisian itu berkewajiban menyidik perkara-perkara tindak pidana, menangkap pelaku-pelakunya dan menyerahkannya kepada penyidikan untuk penghukuman.

²⁶ M. Faal, *Penyaringan Perkara Pidana Oleh Polisi (Diskresi Kepolisian)*, Pradnya Paramita, Jakarta, 1999. hal. 43

Dari serangkaian tugas kepolisian, salah satu tugas yang mendapat perhatian ialah tugas dalam rangka menegakkan hukum. Sebagai penegak hukum, polisi masuk dalam jajaran sistem peradilan pidana, sebagai salah satu sub sistem. Di dalam sistem peradilan pidana polisi merupakan “pintu gerbang” bagi para pencari keadilan. Dari sinilah segala sesuatu nya dimulai.

Posisi awal ini menempatkan polisi pada posisi yang tidak menguntungkan. Sebagai penyidik polisi harus melakukan penangkapan (bila perlu), penahanan, yang berarti polisi harus memiliki dugaan yang kuat bahwa orang tersebut adalah pelaku kejahatan. Rusli Muhammad menyebut tugas kepolisian sebagai “muti fungsi”, yaitu tidak sebagai polisi saja tetapi juga sebagai jaksa dan hakim sekaligus. Polisi dalam mengani sebuah kasus harus mampu menentukan apakah kasus tersebut merupakan tindak pidana, siapa pelakunya, bagaimana melakukan penangkapan terhadap tersangkanya. Setelah itu polisi itu harus mampu menentukan peraturan ataupun undang-undang apa yang dilanggar oleh tersangka untuk dituntut pertanggung jawaban dari tersangka tersebut²⁷. Dalam sistem peradilan pidana, polisi memiliki fungsi sebagai penyelidik dan sebagai penyidik tindak pidana.

c. Peranan Kepolisian

Dalam menjalankan peran nya itu, polisi harus melaksanakan

²⁷ Rusli Muhammad, *Sistem Peradilan Pidana di Indonesia*, UI Press, Yogyakarta, hal 45

nya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Adapun peran polisi itu diatur didalam KUHAP dan UU RI No.2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia. Sebagai alat negara yang menjalankan fungsinya dalam penegakan hukum, dibidang peradilan, polisi berperan dalam mengadakan penyidikan terhadap suatu perkara pidana menurut ketentuan-ketentuan yang ada di dalam KUHAP dan peraturan negara lain nya. Penyidik adalah pejabat polisi Neagar Republik Indonesia atau Pegawai Negeri Sipil tertentu yang diberi wewenang khusus oleh Undang-Undang untuk melakukan penyidikan. Penyidikan menurut pandangan doktrina ilmu pengetahuan hukum pidana seperti de Pinto dikatakan bahwa menyidik (*opsporing*) diartikan sebagai “pemeriksaan peemulaan oleh pejabat-pejabat yang untuk itu ditunjuk oleh Undang-Undang segera setelah mereka dengan jalan apapun mendengar kabar yang sekedar beralasan, bahwa ada terjadi sesuatu pelanggaran hukum”²⁸. Apabila mengacu pada ketentuan Pasal 1 angka 2 Kitab Undang-Undang Hukum Acara Pidana (KUHAP) disebutkan bahwa penyidikan itu adalah serangkain tindakan penyidik dalam hal dan menurut acara yang diatur dalam Undang-Undang ini untuk mencari serta mengumpulkan bukti yang dengan bukti itu membuat terang tentang tindak pidana yang terjadi dan guna menemukan tersangkanya. Secara konkrit tindakan penyidikan merupakan tindakan penyidik untuk mendapatkan

²⁸ Lilik Mulyadi, SH, MH., *Hukum Acara Pidana, Normatif, Teoritis, Praktik, dan Permasalahannya*, P.T. Alumni, Bandung, 2007, hal. 54

keterangan mengenai²⁹:

- a. Tindak pidana yang telah dilakukan
- b. Tempat tindak pidana dilakukan
- c. Waktu tindak pidana dilakukan
- d. Cara tindak pidana dilakukan
- e. Dengan alat apa tindak pidana dilakukan
- f. Mengapa tindak pidana itu dilakukan, dan
- g. Siapa pelakunya.

Dari uraian tersebut dapat dilihat bahwa Polisi berperan dalam mencegah dan menanggulangi tindak pidana kejahatan yang dianggap sebagai penyakit masyarakat yang dapat mengganggu ketertiban masyarakat dalam menjalankan tugas-tugasnya tersebut, Pejabat Kepolisian Negara Republik Indonesia senantiasa bertindak berdasarkan norma hukum dan juga mengindahkan norma agama, kesopanan, kesusilaan serta menjunjung tinggi Hak Asasi Manusia (HAM).

d. Tugas Pokok dan Fungsi Satuan Lalu Lintas (Satlantas)

a. Tugas

Sesuai dengan pasal 7 Peraturan Kapolri No. 23 Tahun 2010, satuan

²⁹ *Ibid.* hal 55

lalu lintas merupakan unsur pelaksana tugas pokok di tingkat Polisi Resort (Polres) Selanjutnya lebih ditegaskan pada pasal 59 Peraturan Kapolri No. 23 Tahun 2010, dijelaskan bahwa Satuan Lalu Lintas (Satlantas) sebagaimana dijelaskan bahwa:

- a. Satuan lalu lintas (Satlantas) merupakan unsur pelaksana tugas pokok yang berada di bawah Kepala Polisi Resort (Kapolres);
- b. Satuan lalu lintas (Satlantas) bertugas melaksanakan pengaturan, penjagaan, pengawasan dan patroli (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.

b. Tugas

1. Pembinaan lalu lintas kepolisian;
2. Pembinaan partisipasi masyarakat melalui kerja sama lintas sektoral, dikmaslantas dan pengkajian masalah di bidang lalu lintas;
3. Pelaksanaan operasi kepolisian bidang lalu lintas dalam rangka penegakan hukum dan keamanan, keselamatan, ketertiban, kelancaran lalu lintas (kamseltibcarlantas);
4. Pelayanan administrasi registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor serta pengemudi;

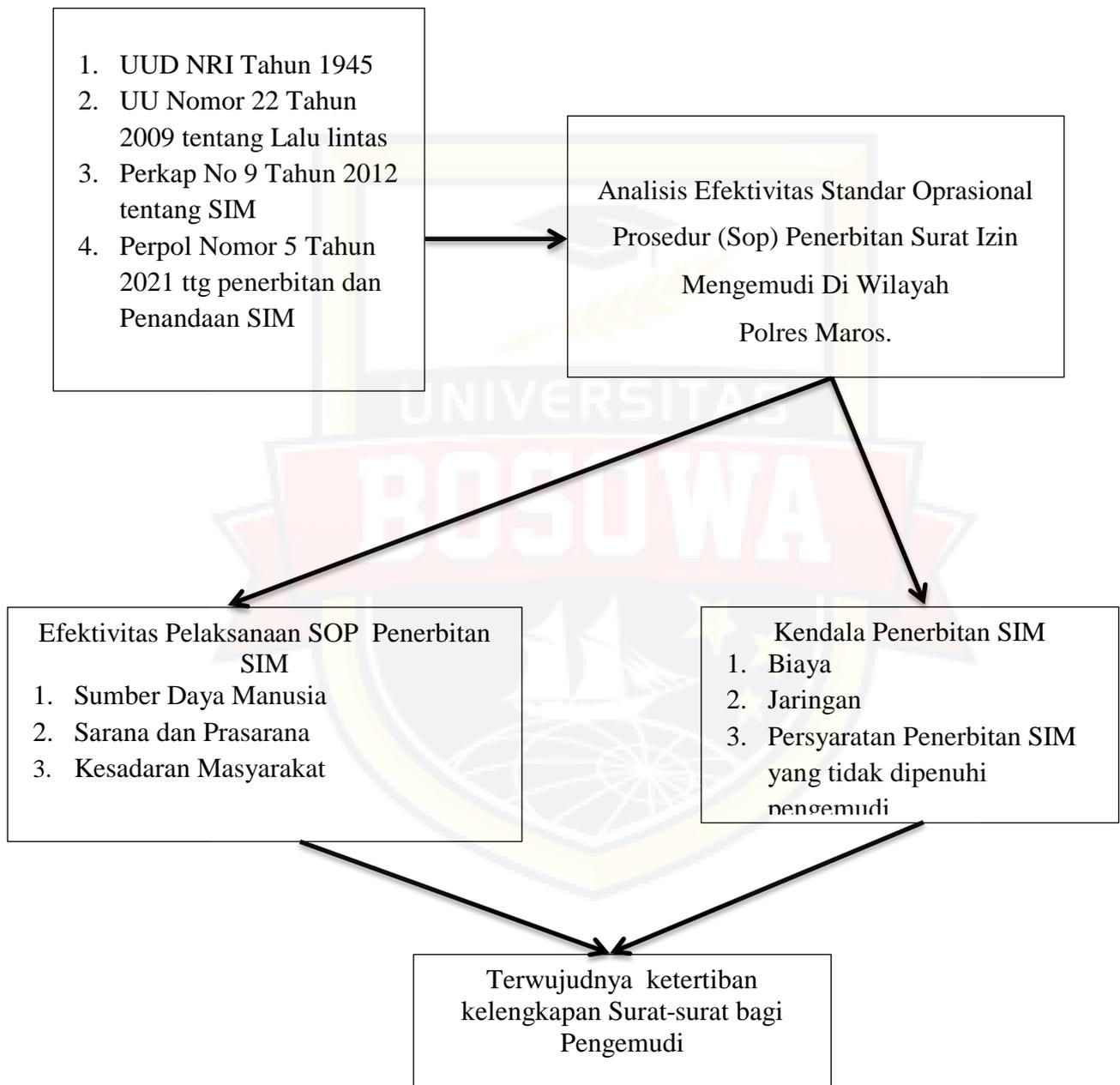
5. Pelaksanaan patroli jalan raya dan penindakan pelanggaran serta penanganan kecelakaan lalu lintas dalam rangka penegakan hukum, serta menjamin keamanan, keselamatan, ketertiban, kelancaran lalu lintas (kamseltibcarlantas) di jalan raya;
6. Pengamanan dan penyelamatan masyarakat pengguna jalan; dan
7. Perawatan dan pemeliharaan peralatan dan kendaraan.

C. Kerangka Pemikiran

1. Kerangka Pikir

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana Standar Operasional Prosedur (SOP) Penerbitan Surat Izin Mengemudi Di Wilayah Polres Maros. Penelitian tentang SOP penerbitan surat izin mengemudi (SIM) ini dianalisis dengan menggunakan metode penelitian yuridis empiris dengan dua variabel yang pertama Efektivitas Pelaksanaan SOP Penerbitan SIM dengan indikator Sumber Daya Manusia, Sarana dan Prasarana, Kesadaran Masyarakat. Kemudian variabel kedua Faktor penghambat Penerbitan SIM dengan indikator Biaya, Jaringan, Persyaratan Penerbitan SIM. Kedua variabel tersebut akan mewujudkan ketertiban kelengkapan Surat-surat bagi Pengemudi. Untuk memfokuskan penelitian terhadap uraian yang telah dikemukakan, mendasari lahirnya kerangka pikir penelitian seperti pada bagan kerangka pikir.

2. Bagan Kerangka Pikir



D. DEFINISI OPERASIONAL VARIABEL

1. Surat Izin Mengemudi adalah bukti registrasi dan identifikasi untuk persyaratan administrasi mengemudi.
2. Kendala adalah keadaan yang membatasi suatu kegiatan.
3. Normatif empiris adalah menggabungkan unsur hukum dan data penelitian
4. Standar Operasional Prosedur adalah suatu alur/cara kerja yang sudah terstandarisasi
5. Sumber Daya Manusia adalah manusia yang dipekerjakan disebuah organisasi sebagai penggerak, pemikir dan penencana untuk mencapai tujuan organisasi
6. Sarana dan Prasarana. Sarana adalah segala sesuatu yang dipakai sebagai alat untuk mencapai makna dan tujuan sedangkan prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses
7. Kesadaran hukum Masyarakat adalah kesadaran seseorang atau suatu kelompok masyarakat kepada aturan-aturan atau hokum yang berlaku
8. Biaya adalah pengeluaran modal yang digunakan untuk menghasilkan suatu produk berupa barang atau jasa
9. Jaringan online adalah alat dalam suatu sistem yang saling berhubungan secara global dengan menggunakan paket protocol internet
10. Syarat administrasi adalah syarat ketatanegaraan yang berupa surat dan persetujuan semua instansi terkait.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Dalam rangka pengumpulan data dan informasi, lokasi penelitian dilaksanakan di Polres Maros, karena berada dalam wilayah hukum Polres Maros.

B. Tipe Penelitian

Tipe penelitian dalam penulisan Tesis ini adalah penelitian normatif empiris yang memadukan antara bahan dari buku-buku dan Peraturan Perundang-undangan. Selain itu juga, dalam penelitian ini penulis melakukan wawancara langsung ke Satlantas Polres Maros untuk melengkapi data penulisan Tesis ini.

C. Jenis Dan Sumber Data

1. Data Primer adalah data yang utama diperoleh langsung dari informan yang sudah ditentukan penulis berdasarkan kriteria tertentu.
2. Data sekunder adalah sumber data yang diperoleh melalui media perantara atau secara tidak langsung berupa buku, bukti yang telah ada, arsip yang dipublikasikan maupun tidak dipublikasikan secara umum³⁰.

D. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang relevan dengan pembahasan tulisan ini, maka penulis melakukan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

³⁰ Efendi Jonaedi. 2018. Metode Penelitian Hukum, Kencana Prenadamedia Group, Jakarta hlm. 30

- a. Penelitian lapangan (*field research*), dengan cara wawancara (*interview*) langsung.
- b. Penelitian kepustakaan (*library research*), pengumpulan data pustaka diperoleh dari berbagai data berhubungan dengan hal-hal yang diteliti, berupa buku atau literature-literatur yang berkaitan dengan penelitian ini dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

E. Analisis Data

Semua data yang telah diperoleh dari hasil penelitian akan disusun dan dianalisis secara kualitatif untuk selanjutnya data tersebut diuraikan dengan cara menjelaskan, menguraikan dan menggambarkan untuk menjawab permasalahan dalam penelitian ini.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Efektivitas Pelaksanaan Pembuatan Surat Izin Mengemudi di Polres Maros

1. Sumber Daya Manusia

Berdasarkan hasil penelitian, dapat dikatakan bahwa kualitas sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan Surat Ijin Mengemudi (SIM) sudah sangat profesional terbukti dari tanggung jawab dan sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pemohon SIM. Kualitas sumber daya manusia yang dimiliki petugas kepolisian lalu lintas dan pegawai di Polres Maros terbilang bagus. Terbukti dengan adanya keterampilan dan keahlian sesuai bidang pekerjaan dan memiliki kesungguhan dan tanggung jawab terhadap pekerjaannya.

Dewasa ini masyarakat sudah paham mengenai kinerja pemerintah, baik itu berupa sikap dan perilaku aparat sendiri maupun kemampuan dalam melakukan pelayanan. Penelitian lapangan menunjukkan bahwa pada kinerja aparat telah mendapat respon yang beragam, baik itu melalui media massa maupun secara langsung. Dari penelitian yang dilakukan di Kantor Satuan Penyelenggara Administrasi (SATPAS) Polres Maros dapat disimpulkan bahwa kemampuan aparat atau petugas akan menentukan kinerja organisasi. Dengan kata lain semakin tinggi kemampuan pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya

maka semakin tinggi kinerja pegawai.

Menurut Penulis, hendaknya petugas maupun pegawai yang ada di Kantor Satuan Penyelenggara Administrasi (SATPAS) Polres Maros, meningkatkan kegiatan/pelatihan keterampilan bagi aparat. Dengan maksud agar supaya dari hasil pelatihan tersebut diharapkan dapat meningkatkan kemampuan/keterampilan mereka dalam berbagai aspek yang menjadi tugas dan tanggung jawabnya.

2. Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana menjadi salah satu unsur pendukung dalam penyelenggaraan pelayanan Surat Ijin Mengemudi di Polres Maros. Salah satu faktor ini sangat penting mengingat keberadaannya dapat memberikan dampak yang sangat membantu. Sarana pelayanan yang dimaksud disini adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja tersebut.

Sarana dan prasarana yang ada di BAUR SIM Polres Maros berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara dan observasi dapat dikatakan bahwa sudah baik serta memperhatikan suasana ruang tunggu yang memungkinkan pemantauan kinerja pelayanan secara langsung dapat dilihat oleh pemohon SIM. Apabila dilihat dari segi kualitas dan kuantitas sudah cukup baik. Fasilitas yang ada baik meja tempat menulis blangko pendaftaran, TV monitor, perpustakaan mini, ruangan untuk

merokok, ruangan pengaduan dan toilet sudah tersedia juga di Polres Maros. Sarana dan prasarana untuk tes ujian SIM juga sudah sesuai mengingat ujian yang dilaksanakan di Polres Maros sudah menggunakan model Ujian AVIS sehingga dapat mempermudah penyelenggaraan ujian.

Namun, berdasarkan hasil pengamatan penulis, belum semua meja aparat di BAUR SIM memiliki komputer dan printer yang dimiliki.

3. Kesadaran Masyarakat

Merupakan salah satu faktor yang dapat berpengaruh dalam pelayanan SIM, semakin tinggi pemahaman dan kesadaran masyarakat terhadap kegunaan SIM sebagai kelengkapan dalam berkendara bermotor, maka hal itu juga menuntut instansi dan aparat untuk memperbaiki kinerja pelayanannya. Begitu pula halnya dengan pengetahuan masyarakat mengenai prosedur dan proses pengurusan SIM akan memudahkan aparat dalam memberikan pelayanan.

Masyarakat Kabupaten Maros telah memahami pentingnya memiliki SIM sebagai kelayakan berkendara. Sosialisasi Bentuk kegiatan Polantas dalam meningkatkan kesadaran berlalu lintas guna ketertiban masyarakat di Kabupaten Maros berdasarkan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan dilakukan dengan beberapa upaya, seperti upaya preventif yang meliputi kegiatan sosialisasi terhadap anak usia dini, sosialisasi terhadap anak SD, SMP, SMA, dan sosialisasi kepada masyarakat melalui media sosial atau media

massa seperti radio, surat kabar (koran), instagram, facebook dan lain sebagainya. Serta upaya represif seperti melakukan tilang kepada pengendara yang melakukan pelanggaran agar mendapat efek jera.

Menurut penulis, ketertiban masyarakat Kabupaten Maros perihal kewajiban memiliki SIM masih perlu dilakukan pendekatan sosial dan moral, terutama masyarakat di pedalaman desa.

4. Kinerja Pelayanan

Pelayanan terhadap publik dalam hal ini anggota masyarakat yang mengajukan permohonan SIM pada Satlantas Polres Maros dapat dilihat pada kinerja petugas kepolisian yang bertugas dalam pelayanan SIM. Kemampuan seorang pegawai, dan atau petugas kepolisian tampak pada kinerja yang dapat dicapai karena dari situlah dapat dilihat kemampuan dari pegawai yang bersangkutan.

Adanya pelayanan yang dapat menimbulkan kepuasan kepada pihak yang berkepentingan maka dapat diartikan bahwa kinerja pelayanan yang diberikan telah dilakukan secara efektif. Sebaliknya bilamana tidak menimbulkan kepuasan kepada pihak yang berkepentingan/berurusan dapat diartikan bahwa kinerja pelayanan belum efektif.

Semua organisasi baik organisasi publik dalam hal ini organisasi pemerintah maupun organisasi swasta dalam hal ini organisasi perusahaan sudah tentu memiliki standar dan target yang akan dicapai. Keberhasilan seorang pemimpin dari suatu organisasi dapat

dilihat dan dikaji dari kinerja atau prestasi kerja organisasi yang bersangkutan. Standar kinerja sangatlah perlu dirumuskan untuk dijadikan patokan dalam mengadakan perbandingan terhadap apa yang dicapai dan apa yang diharapkan. Standar kinerja tersebut dapat pula dijadikan sebagai patokan dalam mengadakan pertanggung jawaban terhadap apa yang dilaksanakan.

Pelayanan SIM yang dilaksanakan pada Satlantas Polres Maros sudah tentu memiliki standar dan target yang akan dicapai dalam suatu periode tertentu. Penulis tidak mengkaji kinerja seperti yang dilakukan pada organisasi-organisasi perusahaan, yaitu mengkaji standar dan target yang hendak dicapai, tetapi penulis lebih mengkaji apakah kinerja pelayanan yang diberikan oleh para petugas kepolisian yang bertugas dalam pemberian pelayanan SIM kepada konsumen dalam hal ini anggota masyarakat dan pihak lain misalnya petugas kepolisian sendiri sudah memuaskan atau belum memuaskan. Kajiannya dilakukan demikian karena penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif sehingga tidak mengadakan perhitungan-perhitungan. Kuantitas kinerja petugas dapat dikaji melalui peningkatan tingkat kemampuan petugas menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang dibebankan kepadanya serta kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

Menurut Penulis, hal tersebut menunjukkan bahwa kinerja pelayanan petugas kepolisian dalam tugasnya melakukan pelayanan SIM, apakah yang bersangkutan telah melakukannya sesuai dengan tugas dan

tanggung jawab yang dibebankan kepadanya dan kualitas pelayanan yang diberikan pada para pemohon SIM.

5. Perilaku Kerja Profesional

Memberikan kinerja pelayanan kepada pihak yang berkepentingan atau yang berurusan dilakukan secara profesional dan didukung oleh etos kerja yang maksimal atau tidak seperti itu maka akan tampak pada respon pihak tersebut. Profesionalisme merupakan standar tingkah laku dan tindak tanduk yang diterapkan dalam menjalankan profesi atau pekerjaannya. Dengan demikian profesionalisme menuntut seseorang mempunyai kemampuan teknis yang tinggi serta watak dan sikap mental yang berorientasi pada keinginan untuk melakukan atau menghasilkan yang terbaik dan senantiasa bekerja berdasarkan sikap mental dan kode etik yang telah ditetapkan.

Kinerja pelayanan SIM memerlukan kemampuan teknis yang tinggi karena tidak memilikinya akan dapat berakibat fatal pada pemohon SIM yang harus dibekali peraturan lalu lintas yang akurat. Mengingat pelayanan SIM dilaksanakan pada Kantor Satlantas Polres Maros maka sudah tentu aparat atau petugas kepolisian yang bertugas sudah dibekali secara baik sehingga para pemohon SIM nantinya mengerti dan memahami fungsi dan peran serta manfaat dari SIM yang dimilikinya.

Petugas kepolisian harus berperilaku profesional dalam melaksanakan tugasnya sehingga pemohon SIM dapat mengerti penggunaannya terlebih kepatuhan terhadap peraturan-peraturan lalu

lintas sebab bila hal ini dilalaikan maka dapat beresiko kecelakaan dan dapat berakibat kematian dijalanan. Sebagai petugas kepolisian selain harus memiliki profesionalisme, maka mereka pula diikat dengan sesuatu disiplin kerja yang tinggi. Adapun Fungsi atau Manfaat serta Peranan SIM dapat dilihat sebagai berikut :

1. Sebagai sarana identifikasi / jati diri seseorang
2. Sebagai alat bukti
3. Sebagai sarana upaya paksa
4. Sebagai sarana pelayanan masyarakat

Sebagai dasar pelaksanaan pelayanan SIM, Polres Maros memiliki standar oprasional prosedur pelayanan yang mengatur waktu pelayanan, standar waktu penerbitan dan besaran biaya yang dibebankan kepada pengguna jasa. Adapun standar waktu penerbitan SIM, sebagai berikut:

a. Baru dan Pengalihan Golongan

SIM A = 120 menit SIM A Umum= 180 menit

SIM A BI = 120 menit SIM BI Umum= 180 menit

SIM BII = 180 menit SIM BII Umum=180 menit

SIM C = 120 menit

SIM D = 120 menit

b. Perpanjangan, Hilang, Rusak, dan Pindah Masuk (Mutasi):

SIM A = 30 menit

SIM A Umum = 130 menit

SIM BI = 70 menit

SIM BI Umum = 130 menit

SIM BII = 130 menit

SIM BII Umum= 130 menit

SIM C = 30 menit

SIM D = 30 menit

Tabel 1

**Biaya Administrasi SIM Berdasarkan PP Nomor 50 Tahun 2010
Tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada
Kepolisian Negara Republik Indonesia**

No	Jenis SIM	Baru	Perpanjangan
1	A	Rp. 120.000	Rp. 80.000
2	A Umum	Rp. 120.000	Rp. 80.000
3	B1	Rp. 120.000	Rp. 80.000
4	B1 Umum	Rp. 120.000	Rp. 80.000
5	BII	Rp. 120.000	Rp. 80.000
6	BII Umum	Rp. 120.000	Rp. 80.000
7	C	Rp. 100.000	Rp. 75.000
8	D	Rp. 50.000	Rp. 30.000

Tabel 2

Waktu Pelayanan SIM

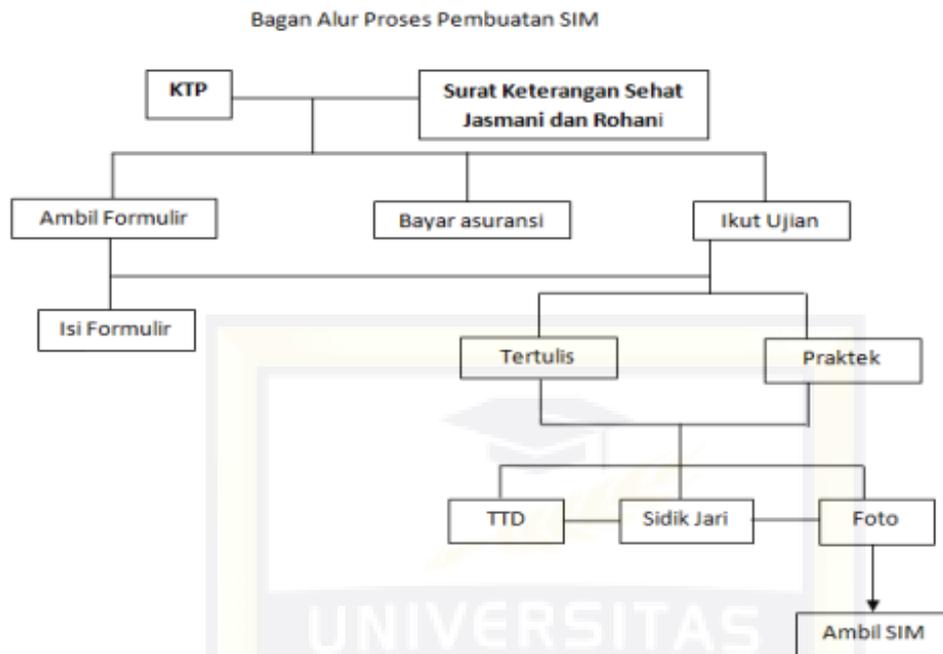
No	Hari	Jam Pelayanan
1	Senin-Kamis	08.30-15.00 WITA
2	Jumat	08.30-11.00 WITA

6. Alur Pembuatan SIM

Untuk pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) baru, adapun alur prosedur yang telah ditetapkan di bawah ini:

1. Mempersiapkan fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) Ini syarat paling mudah, datang ke tempat fotocopy, lalu fotocopy KTP Anda menjadi beberapa lembar untuk dijadikan dokumen.
2. Membuat Surat Keterangan Sehat Jasmani dan Rohani Surat keterangan sehat jasmani dan rohani ini dikeluarkan oleh dokter dan dapat dibuat di klinik kepolisian atau di pusat pelayanan kesehatan lainnya.
3. Ambil Formulir Ambil atau beli permohonan pembuatan SIM sesuai dengan tarif yang telah ditentukan untuk pembuatan SIM baru.
4. Bayar Asuransi Membayar premi asuransi sebesar Rp30.000, asuransi ini sifatnya tidak wajib.
5. Mengisi Formulir Isi formulir permohonan dengan lengkap dan benar untuk kemudian diserahkan ke petugas di loket yang telah disediakan. Tunggu hingga nama Anda dipanggil.

6. Ikuti Ujian Setelah nama Anda dipanggil, Anda akan diminta mengikuti ujian yang terdiri atas dua tahap, yaitu:
- Ujian Tertulis Jika lulus, dilanjutkan dengan ujian praktik. Sementara jika tidak lulus, Anda akan diberi kesempatan untuk mengulang ujian tertulis ini setelah tenggang 7 hari, 14 hari, dan 30 hari. Jika Anda mengulang kemudian kembali tidak lulus, tidak mengulang, tidak datang kembali, atau tidak ada keterangan, uang pembayaran biaya SIM akan dikembalikan.
 - Ujian Praktik Jika lulus, maka SIM akan diproduksi atau dicetak. Jika tidak lulus, Anda akan diberi kesempatan untuk mengulang ujian praktik setelah tenggang waktu 7 hari, 14 hari, dan 30 hari. Sama seperti untuk ujian tertulis, jika Anda mengulang ujian praktik kemudian tidak lulus, tidak mengulang, tidak datang kembali, atau tidak ada keterangan, uang yang telah dibayarkan akan dikembalikan.
7. Tanda Tangan, Pengambilan Sidik Jari, dan Foto. Jika Anda berhasil lulus di kedua ujian di atas, Anda akan diminta untuk menunggu panggilan ke loket untuk melengkapi data tandatangan, sidik jari, dan difoto, semuanya secara elektronik atau digital.
8. Ambil SIM Tahap terakhir adalah menunggu hingga nama Anda dipanggil untuk mengambil SIM yang sudah jadi di loket pengambilan SIM.



Sumber: Polres Maros

7. Efektifitas Pelayanan

Dalam proses pembuatan SIM, ada beberapa tahapan dan persyaratan yang harus dipenuhi oleh pemohon untuk kemudian bisa mendapatkan SIM. Dalam prosesnya, petugas dituntut untuk mewujudkan pelayanan yang optimal terhadap masyarakat, namun kurangnya sarana dan prasarana menjadi penghambat dalam efektifitas pelayanan khususnya yang terjadi di wilayah kerja Polres Maros. Salah satu bentuk dalam meningkatkan efektifitas pelayanan SIM adalah dengan dibuatnya SIM Keliling, untuk lebih memudahkan masyarakat dalam pengurusan perpanjangan SIM. Namun dari hasil penelitan di Polres Maros belum ada SIM Keliling disebabkan oleh sarana dan

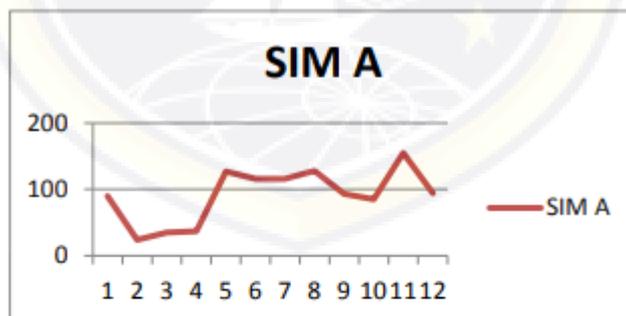
prasarana yang belum di dapatkan dari pemerintah, berupa alat-alat teknis dan transportasi.

Adapun data-data pembuatan SIM/bulan pada tahun 2022 :

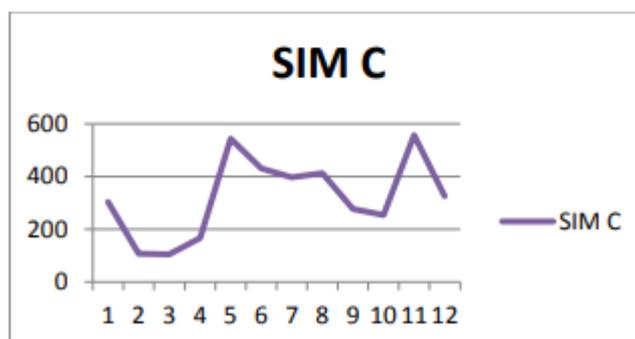
Tabel 3

No	Bulan	Pembuatan Sim Baru			Jumlah Prod SIM
		SIM A	SIM C	SIM D	
1	Januari	90	303	-	393
2	Februari	24	107	-	131
3	Maret	35	105	-	140
4	April	37	166	-	203
5	Mei	127	543	-	670
6	Juni	116	431	-	547
7	Juli	116	396	-	512
8	Agustus	128	412	-	540
9	September	93	277	-	370
10	Oktober	85	253	-	338
11	Nopember	155	556	-	711
12	Desember	94	325	-	419
JUMLAH		1100	3874	0	4974

Grafik Pembuatan SIM A



Grafik Pembuatan SIM C



Setelah melakukan wawancara dengan pihak Kepolisian di Polres Maros, yang dimana penulis dalam hal ini melakukan wawancara dengan dua narasumber dari Kepolisian. Pada tanggal 22 Desember 2022 penulis mewawancarai langsung Andi Herman selaku anggota Satuan Lalu Lintas bagian SIM Polres maros. Beliau mengatakan:

“berdasarkan pengalaman langsung di lapangan, kepedulian dan perhatian dari staf di ruang pengurusan SIM dikatakan cukup baik, karena pelayanan yang diberikan oleh petugas sudah sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang ada. Disamping itu beliau juga mengungkapkan bahwa kinerja dari petugas sudah maksimal dan sampai saat ini belum ada keluhan dari masyarakat mengenai pelayanan fisik, melainkan sarana dan prasarana yang dikeluhkan oleh masyarakat yaitu ruangan yang sempit dan panas”.

Pada tanggal 23 Desember 2022, penulis juga mendapat kesempatan untuk mewawancarai langsung Baur Sim Polres Maros, Syahril, beliau mengungkapkan bahwa:

“pelayanan publik ini penilaiannya dari masyarakat luas. Untuk itu pihaknya terus meningkatkan pelayanan pada berbagai bidang agar bisa memberikan kepuasan kepada masyarakat itu sendiri. Saat ini pihaknya lebih meningkatkan pelayanan dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM). Dalam hal ini pihaknya akan memberikan informasi yang jelas, cepat, dan tepat. Yang pasti dalam proses pembuatan SIM tidak akan berbelit-belit dan mempersulit masyarakat. Dalam proses pembuatannya tetap melalui prosedur yang telah ditetapkan. Selain itu, dalam setiap mengurus SIM diharapkan masyarakat melakukannya sendiri dan tidak melalui calo. Dan mengenai SIM Keliling, Satlantas Polres Maros belum bisa mengadakan SIM Keliling karena belum mendapatkan bantuan sarana dan prasarana dari pemerintah. Adapun beberapa keluhan dari masyarakat dalam hal sarana dan prasarana, yaitu ruangan yang sempit dan panas, pihaknya akan melakukan perbaikan dari segi sarana dan prasarananya”.

Pada tanggal 24 Desember 2022, penulis juga mewawancarai

beberapa masyarakat yang pada saat itu hendak membuat SIM. Yang pertama adalah saudara Andri, umur 23 tahun, dengan status mahasiswa di salah satu perguruan tinggi di Makassar, yang ingin membuat SIM A. Ia mengatakan bahwa:

“prosedur pelayanan dalam pembuatan SIM di Polres Maros terbilang mudah, dimana persyaratan dalam pembuatannya tidak memberatkan, disamping itu petugas juga memberikan arahan yang baik kepada masyarakat. Namun dari segi keramahan petugas dalam melayani masih kurang baik dan responsif karena petugas yang tidak murah senyum dan sapa, lebih cenderung cuek, sehingga berpengaruh pada lama pembuatan SIM yang kurang sesuai dengan ketentuan. Dan mengenai keadilan dalam pelayanan pembuatan SIM, saudara Adri mengatakan “Bahwa masih kurang adil karena dalam proses pembuatannya, ada masyarakat yang tidak melalui tes tertulis maupun praktek dan biaya yang dikeluarkan pun sdh tidak sesuai dengan ketentuannya”.

Sama halnya yang dikemukakan oleh Saudara Yaniarum, umur 23 tahun, status mahasiswa di Maros, yang hendak membuat SIM C. Ia mengatakan bahwa:

“prosedur dalam pembuatan SIM sudah diketahui dengan baik karena pihak kepolisian sering melakukan sosialisasi sehingga terbilang mudah dan lancar, namun dari segi pelayanan yang di berikan petugas pada saat Ia membuat SIM masih kurang memuaskan karena keadilan dalam mendapatkan pelayanan tidak sesuai dengan ketentuan dimana masih ada petugas yang pilih kasih terhadap masyarakat dan lebih mendahulukan pelayanan pada pihak tertentu, namun jika dilihat dari segi keramahan petugas, Ia sudah merasa nyaman. Begitupun dengan sarana yang ada”.

Adapun ungkapan dari saudara Marwanto umur 17 tahun, mengenai ketepatan waktu dalam pembuatan SIM, (wawancara tanggal 24 Desember 2022), bahwa:

“untuk mengurus SIM, waktu satu setengah jam itu menurut saya

sudah cocok karena kita juga antri. Kebanyakan waktu habis itu di tes tertulis dan praktek yang membutuhkan waktu sekitar 45 menit dan untuk panggilan foto itu mesti menunggu sekitar 15 menit 78 karena harus antri jadi saya bisa maklumi itu, jadi menurut saya waktunya sudah sesuai”.

Dari data di atas dapat kita ketahui bahwa terjadi perbedaan biaya yang dikenakan atau biaya yang harus dikeluarkan oleh pengguna jasa. Bagi pemohon SIM yang mengurus sendiri mengeluarkan biaya sesuai dengan ketentuan yaitu Rp 120.000,-. Lain hal lagi bagi pemohon SIM yang menggunakan jasa perantara, mereka harus membayar lebih mahal minimal Rp.250.000,-.

Menurut penulis, secara keseluruhan dari data yang diperoleh di atas mengenai kejelasan dan kepastian pelayanan mengenai prosedur atau tata cara pembuatan SIM, bahwa pihak Kantor Urusan SIM Satlantas sudah berupaya untuk memberikan kejelasan bagi masyarakat tentang prosedur pembuatan SIM, tetapi kejelasan tersebut belum sepenuhnya dirasakan oleh pengguna jasa. Begitu juga untuk tata cara pelayanan aparat terkait dalam memberikan pemahaman kejelasan tarif pembuatan SIM dinilai masih kurang dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat pembuat SIM, sehingga dalam hal ini Satlantas Polres Maros belum cukup mampu memberikan keadilan pada pengguna jasa.

B. Faktor Penghambat Pembuatan Surat Izin Mengemudi di Polres Maros

1. Tidak Disiplin

Hasil analisa menunjukkan ketidak-disiplinan dari para staf diantaranya terjadi karena kurangnya ketegasan dan pengawasan dari

pimpinan kepada bawahan dalam menerapkan aturan yang ada sehingga memungkinkan terciptanya pelanggaran-pelanggaran di dalam pelaksanaan prosedur yang sudah ditetapkan. Kondisi tersebut berdampak negatif pada kualitas pelayanan di ruang pengurusan SIM.

Seorang pemimpin sangat perlu menegakkan dan memelihara disiplin kerja yang bersifat fleksibel dan dinamis dalam artian mampu bersikap dan berperilaku bijaksana dan konsekuen dalam memberikan sanksi pada setiap pelanggaran terhadap peraturan-peraturan organisasi. Kesemuanya dilakukan dalam rangka menciptakan kedisiplinan kerja yang baik bagi para bawahannya selaku penyelenggara pelayanan publik. Hal ini dibenarkan oleh hasil wawancara dengan Awaludin Amin selaku Kepala Kepolisian Polres Maros yang mengatakan bahwa:

“Kami disini sangat menjunjung tinggi yang namanya aturan, termasuk salah satunya kedisiplinan kerja. Kami tidak segan – segan memberikan sanksi yang tegas apabila petugas melanggar aturan bagaimana pun bentuknya. Hal ini di lakukan demi menciptakan kepuasan masyarakat”. (Wawancara Awaludin Amin, 2 Januari 2023).

Berdasarkan wawancara diatas, menurut penulis ketegasan seorang pemimpin dalam menegakkan aturan guna memberikan kepuasan kepada masyarakat dalam hal pelayanan SIM. Hal ini dilakukan semata–mata untuk menciptakan pelayanan prima yang tentunya memberikan kepuasan kepada masyarakat yang menerima pelayanan publik.

2. Tingkat Kesadaran

Hasil analisa menunjukkan bahwa minimnya tingkat kesadaran dan kepatuhan para staf Satlantas dan para pemohon SIM sendiri terhadap peraturan dan tata tertib yang ada di ruang pemgurusan SIM menyebabkan terhambatnya pencapaian dari tujuan peraturan itu sendiri.

Motivasi atau kehendak itu dapat berkembang menjadi suatu semangat kerja apabila dalam melaksanakan pekerjaan seseorang berusaha mencapai hasil kerja yang maksimal sebagai prestasi terbaiknya. Motivasi atau kehendak itu dapat berubah menjadi motivasi persaingan apabila seseorang itu berusaha mencapai hasil kerja yang maksimal yang lebih baik dari hasil atau prestasi yang dihasilkan pegawai atau anggota lainnya di dalam organisasi yang sama. Apabila sebuah instansi pemerintah memiliki banyak petugas atau anggota maka organisasi akan mempunyai semangat kerja yang tinggi untuk berprestasi.

Sebagaimana hasil wawancara dengan salah seorang petugas setempat mengatakan bahwa :

“Untuk dan sebagai pelaksana kerja dalam sebuah organisasi atau instansi sangat dan memang betul- betul harus memiliki motivasi yang tinggi karna tanpa semangat kerja yang tinggi mustahil memperoleh hasil yang maksimal dan mencapai titik keberhasilan kerja”. (Arfa, 2 januari 2023).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat

disimpulkan bahwa para petugas memang harus selalu di berikan motivasi-motivasi oleh pimpinan sebelum menjalankan tugasnya. Jika terus diberikan arahan-arahan dan itu berlanjut setiap harinya maka sudah barang tentu organisasi tersebut dapat mencapai titik keberhasilannya.

3. Sarana dan Prasarana

Jika diperhatikan sarana dan prasarana yang ada pada ruang pengurusan SIM Satlantas Polres Maros sudah cukup lengkap namun dari segi kapasitas masih sangat terbatas misalnya ruang pengurusan SIM yang masih terbilang sempit dan panas. Kapasitas ruang foto SIM yang hanya memiliki satu unit kamera perekam membuat para pemohon SIM terpaksa mengantri lama untuk foto SIM. Hal tersebut menghambat para staff Satlantas dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada para pemohon SIM.

4. Biaya pembuatan Surat Izin Mengemudi

Dalam memberikan pelayanan publik biasanya para petugas menawarkan dua cara kepada masyarakat, yaitu cara cepat dan lambat. Cara cepat inilah yang banyak diminati oleh masyarakat karena proses yang sangat cepat, namun memakan biaya yang sangat tinggi. Dalam hal ini yang menjadi korban adalah masyarakat yang tidak memiliki uang atau masyarakat miskin.

Administrasi publik adalah suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktik, dengan tujuan mempromosikan pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungan dengan masyarakat yang

diperintah, dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan sosial.

Menurut penulis, definisi definisi tersebut berarti bahwa administrasi publik sebagai usaha untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan mengedepankan nilai efektifitas dan efisiensi.

5. Persyaratan Pembuatan SIM

Dampak kebijakan ujian teori SIM bagi kendaraan bermotor dalam meningkatkan kesadaran hukum berlalu lintas yaitu dengan meningkatnya jumlah kepemilikan SIM dan berkurangnya kendaraan yang tidak sesuai dengan standar nasional. Selain itu, dalam segi pengetahuan menyangkut lalu lintas, masyarakat juga memperoleh informasi mengenai aturan berlalu lintas yang harus diketahui sebagai pengendara kendaraan bermotor melalui penerapan kebijakan ujian teori.

Persyaratan pembuatan SIM harus melalui ujian teori, hal ini menjadi kendala yang signifikan dalam proses pembuatan SIM. Pasalnya, tak sedikit yang gagal dalam ujian teori. Hal ini dikarenakan masih terdapat kekurangan pemahaman masyarakat terhadap rambu-rambu, tes psikologi serta cara pengoperasian komputer.

Sikap positif terhadap ujian teori menjadi semakin pengetahuan hukum lalu lintas berdampak masyarakat menjadi memahami dan memaknai tujuan dari isi hukum lalu lintas dengan baik. Masyarakat juga menanggapi dengan baik dari adanya kebijakan tersebut sehingga membawa dampak sadar bahwa dari mentaati aturan berlalu lintas juga

membawa dampak mengurangnya pelanggaran lalu lintas. Perilaku taat berlalu lintas hanya membawa dampak kepada masyarakat yang semakin mengetahui dan dengan sadar tidak melakukan pelanggaran lalu lintas.

6. Jaringan Internet

Kendala lain dalam program SIM di Polres Maros diantaranya menyediakan pelayanan dalam penerbitan SIM secara online, cepat, tepat, dan akurat kepada masyarakat yang membutuhkan dengan mengutamakan ketelitian, transparansi, serta akuntabel. Selain itu, penginputan dan penerimaan data pusat harus dipstikan tanpa pengulangan

Kendati demikian masih ada kendala yang dihadapi dalam program SIM tersebut. Kendalanya jaringan internet yang terkadang masih belum stabil karena adanya modul dari core switch yang sedang mengalami kerusakan, karena ini program baru. Juga perangkatnya seperti komputer dan lainnya. Dengan kendala di core switch maka seluruh aplikasi tidak berfungsi. Dampak dari kendala tersebut adalah pelayanan SIM di wilayah Polres Maros memakan waktu.

Menurut penulis, diperlukan pembaharuan server antara pusat dan wilayah sehingga meskipun terjadi kendala jaringan, hal tersebut tidak banyak memakan waktu.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan dan analisis data diatas, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan dan pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi di Polres Maros sudah sesuai dengan aturan yang berlaku. Ke-efektifan pada proses pelayanan serta pelaksanaannya telah berdasarkan Sumberdaya Manusianya yang cukup namun memenuhi kualitas pelayanan yang juga ditunjang oleh Sarana dan Pra-sarana yang memadai serta Kesadaran Masyarakat yang produktif terhadap aturan Hukum Lalu Lintas.
2. Dalam Proses penerbitan SIM di Polres Maros, masih terdapat beberapa kendala yang menghambat terwujudnya kelengkapan surat-surat bagi pengemudi. Biaya yang masih relatif memberatkan untuk kalangan masyarakat di desa, edukasi terhadap persyaratan serta akses jaringan internet yang harus diperhatikan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuarikan di atas, maka dapat disampaikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Para petugas Satlantas khususnya yang bertugas dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) hendaknya tidak mengabaikan penilaian masyarakat (persepsi masyarakat) agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat semakin lebih baik dan efisien sehingga kepercayaan masyarakat terhadap Polisi khususnya Satlantas menjadi lebih baik di

mata masyarakat dan mewujudkan pelayanan prima dengan mengutamakan Salam, Senyum, Sapa demi kenyamanan masyarakat. Perlu dibuat mekanisme/terobosan yang baru agar masyarakat lebih senang mengurus pembuatan SIM mereka.

2. Terkait kinerja pelayanan pembuatan SIM di Satlantas Polres Maros dalam hal sarana dan prasarana, sebaiknya ditingkatkan dengan bekerja cepat untuk pengadaan fasilitas yang dibutuhkan dan fokus untuk memperbaiki tatanan dalam ruangan pembuatan SIM demi kenyamanan masyarakat dalam mengurus SIM. Perlu adanya semacam customer service, agar dalam memberikan pelayanan terutama bagi masyarakat yang merasa kesulitan dan kurang memahami akan sistematika pengurusan SIM, dapat lebih mudah dan cepat mendapatkan penjelasan dan petugas dapat lebih fokus memberikan layanan yang baik bagi masyarakat sehingga aparat lain dapat bertugas sesuai dengan tugasnya tanpa terganggu dengan berbagai macam pertanyaan dari pengguna jasa.

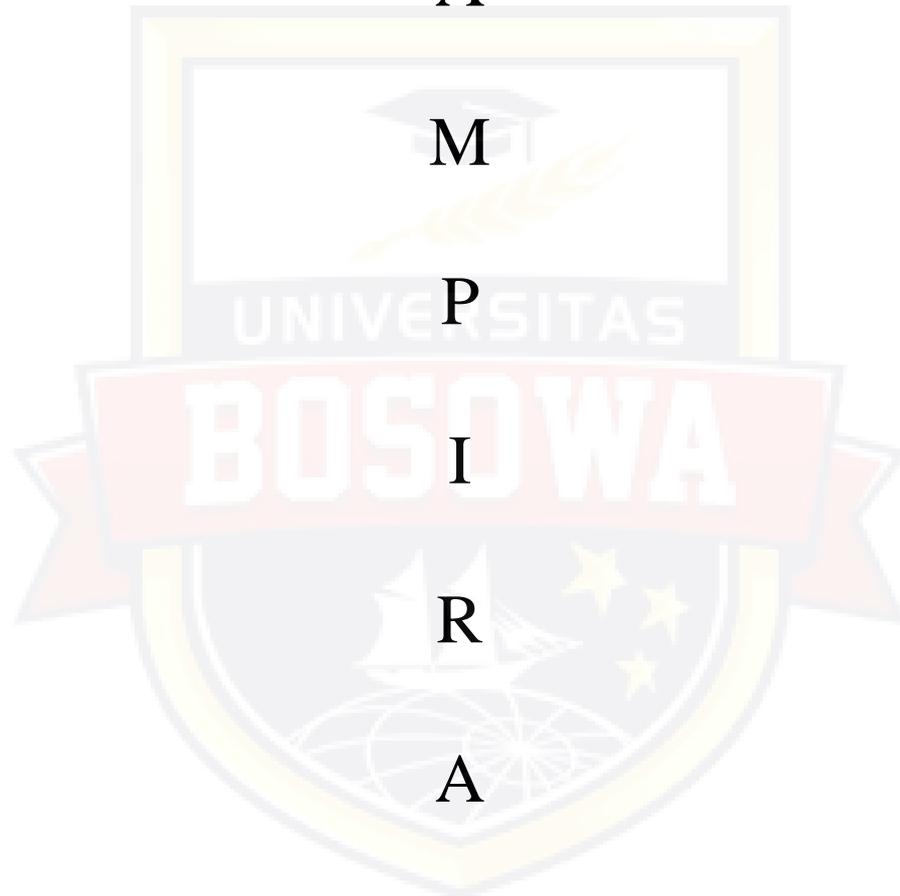
DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto, 2017. Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif dan Kolaborasi, (Yogyakarta: Gajah Mada University Press).
- Annie Sailendra, 2015. Langkah-Langkah Praktis Membuat SOP, (Yogyakarta; Transa Idea Publishing.).
- Aprilia Malik, Siswidiyanto, Endah Setyowati, 2012. Perencanaan Program Akta Online dalam Meningkatkan Pelayanan Akta Kelahiran (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi, Jurnal Administrasi Publik (JAP), Voll. No.5.
- Arini T. Soemohadiwidjojo, 2014. Mudah Menyusun SOP Standard Operating Procedure, (Jakarta; Penebar Swadaya Grup).
- Arini Tathagati, 2014. Step By Step Membuat SOP (Standard Operating Procedure), (Yogyakarta; Efata Publishing).
- Arista Atmadjati, 2018. Layanan Prima dama Praktik Saat ini, (Yogyakarta: Deepublish.).
- Arnina P, 2016. Langkah-Langkah Efektif Menyusun Sop Standard Operating Procedure, (Depok; Huta Media).
- Ayu Tri Wardhani, 2015. Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Gowa.
- Dimianus Ding, 2014. “Efektivitas Pelaksanaan Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Pedesaan”. Jurnal Ilmu Pemerintah, Vol. 02 No. 02.
- Dwiyanto A, 2006. Mewujudkan Good Governance Melayani Publik, (Yogyakarta: UGM Press).
- Hardiansyah, 2011. Kualitas Pelayanan Publik, (Yogyakarta: Gava Media).
- <http://www.setara-institut.org/id/reformasi-kepolisian-menuju-pelayanan-yang-berkualitas> (28- 04-2004)
- Iga Rosalina, 2012. “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.
- M Budihardjo, 2014. Panduan Praktis Menyusun SOP, (Jakarta; Penebar Swadaya Grup).

- Moenir, H.A.S. 2002. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, (Jakarta: Bumi Aksara.
- Nurcholis H, 2005. Teori dan Praktek Pemerintahan dan Otonomi Daerah, (Jakarta: Grasindo,)
- Ombudsman RI, 2017. Standar Pelayanan Publik Sesuai UU No 25 Tahun 2009 Survei Ombudsman RI, (Jakarta: Ombudsman RI).
- Ratminto dan Atik, 2003. Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar).
- Ratminto dan Winarsih, 2006. Manajemen Pelayanan, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar).
- Richard M. Steers, 1999. Efektivitas Organisasi, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar,)
- Rudi M Tambunan, 2013. Standard Operating Procedure SOP edisi 2, (Jakarta; Maistes Publishing).
- Sinambela, L. P., 2011. Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi, (Jakarta: Bumi Aksara)
- Syafie, I. K., 1999. Ilmu Administrasi Publik, (Jakarta: Rineka Cipta).
- Tjiptono, F., 2000. Manajemen Pemasaran, (Yogyakarta: Andi Offset).
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, Tentang Pelayanan Publik. Diakses pada 15 April 2020.
- Yusriadi, 2018. Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik, (Yogyakarta: Deepublish).
- Zulian Yamit, 2017Manajemen Kualitas Produk dan Jasa, (Yogyakarta: Ekonisia).

L

A



M

P

I

R

A

N



Wawancara mengenai kendala jaringan dan sarana/prasarana dengan Bripka Andi Herman Jabatan Baur SIM



Wawancara Pelayanan SIM dengan Bripka Syahril Jabatan Baur Sim/Pendaftaran



Wawancara dengan Brigpol Arfa Jabatan Baur SIM tentang ujian SIM