

**ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA PEMBUATAN SURAT IZIN  
MENGEMUDI KENDARAAN RODA EMPAT (SIM A) DI SATLANTAS  
POLRESTA PEKANBARU**

**By : Rizko Fahri**

**Supervisor : Prof. Dr. H. Sujianto, M.Si.**

**Program Studi Administrasi Publik  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Riau**

Kampus Bina Widya Jl. H.R. Soebrantas Km. 12,5  
Simpang Baru Pekanbaru 28293  
Telp/Fax. 0761-63277

***ABSTRACT***

City Post Office Pekanbaru in the postal service has not done well users of postal services increasingly in decline, as well as delivery service parcel post still tend to wait for delivery of packages simultaneously, which is known delivery postal packets that will be sent must wait for the fulfillment of the capacity of the car that would bring the package post so that it is experiencing delays in delivery as well as the lack of precision of acceptance parcel post which is known in the service time that is later than the delivery until the receipt of postal parcels. The purpose of this study was to determine the service provided Post Office Jalan Sudirman Pekanbaru in the delivery of postal parcels and determine the factors that affect the implementation of the Parcel Post services at the Post Office and for the city of Pekanbaru.

The type and method of research is descriptive research, which is defined as the process of solving problems investigated by presenting or describing the state of the subject and object of research at the present time based on the facts that appear or as it is. In the data collection authors conducted in-depth interviews and searches documents and archives post office.

The results showed that the delivery service Parcel Post with a set of standard operating procedures in yet sustainability post package delivery has not been seen in the achievement of optimum service, it is the post office is still slow in providing services due to the lack of the number of employees in providing services and lack of infrastructure available so that the service provided is not timely, the community in the delivery of postal parcels.

The type and method of research is descriptive research, which is defined as the process of solving problems investigated by presenting or describing the state of the subject and object of research at the present time based on the facts that appear or as it is. In the data collection authors conducted in-depth interviews and searches documents and archives post office.

*Keywords: Analysis, Public Service, Postal Package delivery*

## A. Pendahuluan

Undang-undang nomor 23 tahun 2014 klasifikasi urusan pemerintahan terdiri dari 3 urusan pemerintahan absolut, urusan pemerintahan konkuren, dan urusan pemerintahan umum. Pemerintahan absolut adalah urusan pemerintahan yang sepenuhnya menjadi kewenangan pemerintah pusat, yaitu meliputi:

1. Pertahanan
2. Keamanan
3. Agama
4. Yustisi
5. Politik luar negeri
6. Moneter dan fiscal

Bidang SIM telah diatur pada Undang-Undang No 22 Tahun 2009 Pasal 77 sampai dengan pasal 28, namun agar lebih spesifik peraturan yang mengatur tentang SIM maka di buatlah Peraturan Kapolri (perkap) No 9 Tahun 2012 pasal 4 dikatakan bahwa SIM memiliki fungsi sebagai legitimasi kompetensi berkendara, identitas pengemudi, kontrol kompetensi pengemudi, dan forensik kepolisian. Dalam Peraturan Kapolri No 09 Tahun 2012 tentang Surat Izin mengemudi, bahwa tersebut sudah jelas bahwa setiap pengemudi diwajibkan memiliki SIM sesuai dengan kendaraan yang dikendarai agar pengendara memiliki etika berkendara dan mempermudah dalam identifikasi suatu kecelakaan pengendara di jalan raya. Dalam undang-undang lalu lintas 14 tahun 1992 diterangkan mengenai persyaratan pembuatan SIM sebagai berikut :

- a. Sehat jasmani dan rohani dinyatakan dengan surat keterangan dokter;
- b. Berusia sekurang-kurangnya 17 tahun;
- c. Membayar formulir pada loket administrasi;
- d. Mengisi formulir permohonan;
- e. Dapat menulis dan membaca huruf latin;

- f. Melampirkan foto copy KTP;
- g. Memiliki pengetahuan yang cukup mengenai lalu lintas jalan dan memiliki keterampilan mengemudikan kendaraan bermotor;
- h. Lulus uji teori dan praktek

Standar Operasional Prosedur satlantas Polresta Pekanbaru khususnya unit Regident diharapkan dapat melayani sesuai dengan tugas wewenangnya sehingga pelayanan prima kepada masyarakat yang membuat SIM dapat terwujud. Karena tujuan SOP adalah menciptakan komitmen mengenai apa yang dikerjakan oleh satuan unit kerja instansi pemerintahan untuk mewujudkan *good governance*. Dalam undang-undang No 22 tahun 2009 pasal 81 di jelaskan bahwa perbuatan Surat Izin Mengemudi di satlantas Polresta Pekanbaru harus sesuai prosedur

Berdasarkan uraian pada halaman terlebih dahulu dapat diberikan pendapat diatas bahwa pelayanan publik kepada masyarakat namun berdasarkan pengamatan dilapangan masih ditemui sejumlah fenomena sebagai berikut :

1. Masih ditemui dalam pembuatan SIM A tidak sesuai dengan pembiayaan yang telah ditetapkan dimana, bahwa Biaya pembuatan SIM A 120.000 namun dilapangan mencapai 250.000 hingga 400.000 rupiah.
2. Masih lambannya waktu penyelesaian pelayanan pembuatan SIM A yang diberikan Polresta Pekanbaru dimana Waktu pembuatan SIM A dalam ketentuannya SOP nya sebanyak 90 menit sampai dengan selesai, namun kenyataan dilapangan mencapai sampai tiga hari.

3. Kurangnya jumlah pegawai dalam pelayanan penanganan SIM A yang mengakibatkan kinerja yang diberikan terhadap masyarakat belum terlaksana dengan maksimal dengan jumlah pegawai sebanyak 12 pegawai yang seharusnya harus ditingkatkan mencapai 20 pegawai yang meliputi 5 dalam pelayanan prosedur, 5 bagian tes tertulis, 5 bagian tes praktek dan 5 dalam pencetakan SIM.

Berdasarkan latar belakang, penulis tertarik untuk meneliti dengan judul **“Analisis Pelayanan Publik Pada Pembuatan Surat Izin Mengemudi Kendaraan Roda Empat (Sim A) Di Satlantas Polresta Pekanbaru”**

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan dari latar belakang diatas, Adapun rumusan masalah yang dimaksud adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Pelayanan Publik Pada Pembuatan Surat Izin Mengemudi Kendaraan Roda Empat (Sim A) Di Satlantas Polresta Pekanbaru ?
2. Apa Saja Faktor-Faktor Yang Menghambat Pelayanan Publik Pada Pembuatan Surat Izin Mengemudi Kendaraan Roda Empat (Sim A) Di Satlantas Polresta Pekanbaru ?

## **C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan akan dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menjelaskan pelaksanaan pelayanan Publik Pada Pembuatan Surat Izin Mengemudi Kendaraan Roda Empat (Sim A) Di Satlantas Polresta Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui faktor penghambat dalam Pelayanan Publik Pada Pembuatan Surat Izin Mengemudi Kendaraan Roda

Empat (Sim A) Di Satlantas Polresta Pekanbaru.

## **2. Manfaat Penelitian**

1. Untuk penambahan wawasan keilmuan baik kepada penulis maupun pembaca sebagai konsep-konsep baru yang berkenaan dengan pelayanan.
2. Untuk bahan pemikiran atau masukan kepada pemerintah untuk sebagai bahan pertimbangan dalam membuat kebijakan dan keputusan yang berkaitan dengan pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi Roda Empat (SIM A).

## **METODE PENELITIAN**

### **1. Lokasi Penelitian**

Dalam penelitian ini penulis mengambil lokasi penelitian pada Satlantas Polresta Kota Pekanbaru.

### **2. Key Informan**

Dalam penelitian ini yang menjadi key informan adalah pegawai-pegawai Kapolresta Kota Pekanbaru yaitu Kasatlantas, Wakalantas, Kanit Laka, Kanit Regident. pemilihan informan ini menggunakan teknik purposive sampling yang merupakan teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu dan tak lupa menyertakan masyarakat dalam pembuatan SIM A sebagai informan yang benar-benar mengetahui akan judul yang sebenarnya di bahas oleh penulis ini.

### **3. Jenis dan Sumber Data**

#### **1. Data Primer**

Adalah data yang di peroleh secara langsung dari sumber di lapangan, melalui wawancara terpimpin dengan mengajukan pertanyaan yang meliputi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pemohon Surat Izin Mengemudi Roda Empat (SIM A).

## 2. Data Skunder

Data skunder adalah data atau informasi dan keterangan-keterangan yang diperlukan penelitian untuk menjelaskan permasalahan yang diteliti. Adapun data skunder berupa Undang-Undang, buku-buku, jurnal, laporan penelitian yang telah ada, serta sumber-sumber lain yang dibutuhkan dan berkaitan dengan penelitian.

## 4. Teknik Pengumpulan Data

Untuk menghimpun data yang diperlukan, maka digunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1. Observasi
2. Wawancara

## 5. Teknik Analisis Data

Dalam Penelitian ini teknik analisa data yang digunakan adalah Deskriptif Analitis, yaitu suatu teknik analisa yang berusaha memberikan gambaran yang terperinci berdasarkan kenyataan yang ditemui di lapangan, kemudian data yang ada dikelompokkan dan disajikan dalam bentuk uraian dan tabel-tabel, agar gambaran pelayanan publik dalam Pembuatan SIM A.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini penulis mengamati pelaksanaan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM A) di Satlantas Polresta Pekanbaru. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan analisi secara Kualitatif dengan menggunakan instrument analisa deduktif, yang merupakan langkah analisa data dengan menerangkan beberapa data yang bersifat umum ke khusus untuk membentuk sebuah generalisasi.

### A. Analisis Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM A) di Satlantas Polresta Pekanbaru

## 1. Kecepatan

Kecepatan pelayanan hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Kecepatan dalam pelayanan yang dilaksanakan salah satu faktor yang menunjang pelayanan yang lebih terarah demi tercapainya pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM A) di Satlantas Polresta Pekanbaru. Dalam hal ini dengan kinerja Satlantas Polresta Pekanbaru diutamakan lebih spesifik dengan menyediakan kecepatan apa yang menjadi penunjang tujuan pelayanan.

### a. Pencapaian Tujuan

Dalam hal ini Satlantas Polresta Pekanbaru dituntut untuk selalu meningkatkan keprofesionalan dari para pegawainya serta meningkatkan fasilitas atau sarana untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM A) di Satlantas Polresta Pekanbaru

### b. Pencapaian Hasil

Pencapaian hasil pelayanan Satlantas Polresta Pekanbaru didasarkan sejauh mana kinerja pegawai Satlantas Polresta Pekanbaru dalam memberikan pelayanan terhadap pengunjung pemohon Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM A) di Satlantas Polresta Pekanbaru waktu pelayanan adalah tujuan dari pencapaian hasil yang diberikan. Hal ini Satlantas Polresta Pekanbaru memberikan pelayanan berdasarkan SOP yang telah ditetapkan yang memuat bentuk pencapaian pelayanan agar tetap sasaran dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM A) serta meningkatkan kerjasama pegawai anatar atasan dengan bawahan

## 2. Ketepatan

Ketepatan adalah penyelesaian pelayanan dalam Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan. Dalam hal ini pelayanan kinerja Satlantas Polresta Pekanbaru dalam halnya ketepatan pelayanan pembiayaan yang diterapkan melalui peraturan prosedur ketetapan Satlantas Polresta Pekanbaru dalam pengiriman Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM A) secara menyeluru sebagaimana mestinya.

### a. Tepat Waktu

Tepat waktu adalah Waktu penyelesaian yang dilakukan pegawai Satlantas Polresta Pekanbaru dapat diselesaikan dengan tepat waktu yang meliputi dan dapat Penyelesaian pelayanan diterima dengan tepat oleh masyarakat pemohon Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM A).

### b. Kejelasan Prosedur

Kejelasan prosedur pemberian ketetapan pelayanan Kantor Pos pelayanan terhadap pemohon Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM A) dengan prosedur yang telah ditetapkan dan tidak berbelit-belit. Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM A) dengan jelas menetapkan langkah-langkah pengisian formulir paket yang akan dikirim, biaya dan sampai dengan penerimaan paket yang diberikan terhadap masyarakat pemohon Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM A).

## 3. Kemudahan

Kemudahan adalah pelayanan melalui Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan. Dalam hal ini pelayanan kinerja Satlantas Polresta Pekanbaru dalam halnya kemudahan prosedur

yang diterapkan melalui peraturan Satlantas Polresta Pekanbaru dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM A) mulai dari awal sampai dengan selesai.

### a. Prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit

Prosedur pelayanan yang diberikan jelas dapat dipahami oleh masyarakat sehingga masyarakat paham apa saja prosedur yang akan dipenuhi dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM A).

### b. Kemudahan Memberi Pelayanan

Dalam pelaksanaan pelayanan Satlantas Polresta Pekanbaru dalam memberikan pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM A) diberikesan adanya proses panjang dan berbelit-belit.

## 4. Keadilan

Keadilan dalam penelitian ini adalah pemberi pelayanan secara merata yang didasarkan peraturan yang ditetapkan tanpa adanya pandang bulu.

### a. Pelayanan Sesuai Dengan Prosedur penanggulangan

Prosedur penanggulan persyaratan dalam pelayanan yang diberikan Satlantas Polresta Pekanbaru memberikan keadilan terhadap pengunjung pemohon Satlantas Polresta Pekanbaru tanpa adanya perbedaan dalam memberikan pelayanan, yang bertujuan agar meratanya pelayan yang diberikan dan mengikuti prosedur pelayanan yang ditetapkan.

### b. Biaya pengiriman Barang

Biaya pelayanan yang diberikan Satlantas Polresta Pekanbaru dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM A) terhadap

masyarakat Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM A).

## **B. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Pelayanan Publik Pada Pembuatan Surat Izin Mengemudi Kendaraan Roda Empat (Sim A) Di Satlantas Polresta Pekanbaru**

### **1. Sarana Prasarana**

Ketersediaan sarana prasarana adalah penunjang berjalannya pelayanan lebih efektif dan tepat sasaran, tersedianya sarana prasarana Satlantas Polresta Pekanbaru sudah tersedianya alat yang disediakan dalam pelayanan seperti sarana meliputi Loket, computer, kipas angin, bangku tunggu ruang.

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

Pelaksanaan administrasi prosedur Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM A), menyusun rencana kegiatan dan rencana Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM A), melakukan pengawasan terhadap kegiatan pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM A) yang dilaksanakan oleh pegawai Satlantas Polresta Pekanbaru, menganalisa dan mengevaluasi pelaksanaan pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM A) berdasarkan ketetapan penyelesaian.

## **KESIMPULAN**

1. Berdasarkan hasil penelitian pengolahan data dan analisa data yang telah dilakukan
  - a. Kecepatan pelayanan hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
  - b. Ketepatan adalah penyelesaian pelayanan dalam Waktu penyelesaian
  - c. Kemudahan adalah pelayanan melalui Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan.

d. Keadilan dalam penelitian ini adalah pemberi pelayanan secara merata yang didasarkan peraturan yang ditetapkan tanpa adanya pandang bulu.

e. Sarana Prasarana Ketersediaan sarana prasarana adalah tersedianya alat yang disediakan dalam pelayanan seperti sarana meliputi Loket, computer, kipas angin, bangku tunggu ruang, meskipun dalam pemberian pelayanan paket pos.

## **SARAN-SARAN**

1. Hendaknya Satlantas Polresta Pekanbaru mengoptimalkan hasil pencapaian pelayanan kecepatan dalam pelayanan yang lebih terarah demi tercapainya pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM A)
2. Satlantas Polresta Pekanbaru hendaknya memberikan pelayanan dengan tepat waktu yang sesuai dengan SOP Satlantas Polresta Pekanbaru ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan
3. Hendaknya Satlantas Polresta Pekanbaru memberikan kemudahan melalui Prosedur pelayanan yang diberikan bagi pemberi dan penerima pelayanan.
4. Satlantas Polresta Pekanbaru hendaknya memberikan Keadilan terhadap masyarakat pemohon pengiriman paket pos secara merata yang didasarkan peraturan yang ditetapkan tanpa adanya pandang bulu.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **A. Buku-Buku**

Abidin, Said Zainal. 2010. Pelayanan Publik. Jakarta: Yayasan Pancur Siwah.

- Atmosudirdjo, P.1998, Administrasi Dan Manajemen Umum, Jakarta, Ghalia Indonesia.
- Nurmandi, 1999. Manajemen, organisasi dan pengelolaan daerah. Yogyakarta, lingkungan bangsa.
- Hasibuan, H.Melayu,S.P. 2006. Manajemen dasar, Pengertian & Masalah Edisi Ketujuh. Jakarta, Bumi Aksara.
- Hardiyansyah, 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta. Gava Media.
- Kast, E. Fremont dan James E. Rosenzweig. 2002. Organisasi Dan Manajemen. Jakarta : Bumi Aksara
- Mustopadidjaja AR. 2003. SANKRI Buku I Prinsip-prinsip Penyelenggaraan Negara. Jakarta. Lembaga Administrasi Negara.
- Moenir, H.A.S. 2002. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta. Bumi Aksara.
- \_\_\_\_\_. 2008. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Jakarta Bumi Aksara.
- \_\_\_\_\_. 1998, Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, Bumi Aksara, Jakarta.
- Miner, John B. 1988. Kebijakan dan Strategi Manajemen. Jakarta : Erlangga.
- Moleong J. Lexy. 2005. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mustopadidjaja AR. 2003. SANKRI Buku I prinsip-prinsip penyelenggaraan Negara, Jakarta, Gunung Agung.
- Ndraha, Taliziduhu. 1997. Metodologi Ilmu Pemerintahan. Jakarta. Rineka Cipta.
- Nugroho, Riant D. 2003. Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi Dan Evaluasi. Jakarta. Elex Media Komputindo.
- Rusli, Budiman. 2004. Pelayanan Publik di Era Reformasi, Teropong, Bandung.
- Sutopo dan Suryanto, Adi. 2003. Pelayanan Prima. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Sedarmayanti, 2004. Good Governance (Kepemerintahan Yang Baik) Dalam Rangka Otonomi Daerah Upayah Membangun Organisasi Efektif Dan Efisien Melalui Rekonstruksi Dan Pemberdayaan. Bandung. CV. Mandur Maju.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan
- Siagian, Sondang P. 2006. Fungsi-fungsi manejerial. Jakarta. Bumi Aksara.

Peraturan Kapolri (perkap) No  
9 Tahun 2012 Tentang SIM.

Keputusan Menteri PAN No  
63 Tahun 2003 Tentang Pedoman  
Umum Penyelenggaraan Pelayanan  
Publik..

\_\_\_\_\_. 2002 kerangka dasar  
ilmu administrasi. Jakarta,  
Rineka Cipta.

\_\_\_\_\_. 2003 Filsafat  
Administrasi. Jakarta, Bumi  
Aksara

Thoa, Mitfah. 1996. Pembinaan  
organisasi. Jakarta, Raja  
Grafindo Persada.

\_\_\_\_\_. 2010. Dimensi  
Prima Ilmu Administrasi  
Negara. Jakarta, Raja  
Grafindo Persada.

\_\_\_\_\_. 2008 perilaku  
organisasi konsep dasar dan  
aplikasinya. Jakarta, Raja  
Grafindo Persada.

Winardi. 1998. Perencanaan dan  
Organisasi. Jakarta, PT.  
Raja Wali.

Widjaja, AW. 2003. Pemerintah  
Desa atau Marga  
Berdasarkan UU No 22  
tahun 1999 (Suatu Telaah  
Administrasi Negara).  
Jakarta, PT. Grafindo  
Persada

## **B. Peraturan Perundang-Undangan**

Undang-Undang Dasar Negara  
Republik Indonesia Tahun 1945.

Undang-Undang lalu lintas 14  
tahun 1992 Tentang Pembuatan SIM.

Undang-Undang No 2 Tahun  
2002 tentang tugas, fungsi, dan  
wewenang Kepolisian Negara  
Republik Indonesia.