**PELAYANAN PROFESIONAL PADA PEMBUATAN SURAT IZIN
MENGEMUDI KENDARAAN RODA DUA (SIM C) DI SATLANTAS
POLRESTA**

Pekanbaru

By : Basri

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

**Program Studi Administrasi Negara
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

Public service is a very strategic role in the State upayah progress in aspired by the people in a country. Therefore, the public service that is effective, simple, clear and definite, open, efficient, timely, responsive, and adaptive. Due to good public services will materialize professional services. Professional services are expected to be done with everything including the service makes the SIM in Pekanbaru Traffic Police. The purpose of this study is to analyze the service in making the two-wheeled vehicle driver's license (SIM C) and knowing the constraints in service in the Police Satlantas Pekanbaru.

Descriptive research, which is defined as the process of solving the problem was investigated by exposing or describe the state of the subject and object of research at the present time based on the facts that emerge or that way. In data collection and in-depth interviews the author conducted a search of documents and official records.

The results of this study are expected to provide the following benefits: their contributions in order to develop the knowledge, especially in the field of social and political science as well as a reference to improve services, especially in making a driver's license at the Traffic Police Pekanbaru.

Results of research conducted at the Traffic Police Pekanbaru through eight indicators considered quite good, but the authors suggest to the Traffic in order to improve services, especially the manufacture of a driver's license two-wheeled vehicles (SIM C) in order to achieve service excellence.

Key words: Public Service, manufacture of driving license (SIM C).

PENDAHULUAN

Dalam usaha pencapaian tujuan pembangunan nasional yang termuat dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 adalah untuk mewujudkan suatu masyarakat yang adil dan makmur yang merata dan berkesinambungan antara materi dan spiritual berdasarkan Pancasila dalam konteks Negara Kesatuan Republik Indonesia yang berdaulat dan bersatu, tentram, tertib dan damai. Berhasilnya suatu pembangunan tentunya disertai dengan sistem pengaturan yang baik terutama dalam pengolahan sumber daya. Begitu juga dengan pembangunan manusia yang merupakan bagian yang tak mungkin terpisahkan. Oleh sebab itu dalam pelaksanaannya sangat dipengaruhi oleh kemampuan aparatur yang ada di daerah. Sasarannya adalah manusia yang merupakan kunci dari pelaksanaan pembangunan tersebut.

Efisiensi dan Efektifitas penyelenggaraan pemerintah daerah perlu ditingkatkan dengan memperhatikan aspek-aspek hubungan pemerintah dengan pemerintah daerah, potensi dan keaneka ragaman daerah, peluang dan persaingan global dengan memberikan otonomi seluas-luasnya. Menurut Riant Nungroho D (2003 : 75) dalam bukunya formulasi, implementasi, dan evaluasi, dimana masyarakat terdapat tiga jenis tugas pokok yang diperlukan agar masyarakat hidup, tumbuh dan berkembang yaitu:

1. Tugas pelayanan adalah tugas memberikan pelayanan kepada umum tanpa membeda-bedakan dan diberikan secara Cuma-Cuma

atau dengan biaya sedemikian rupanya sehingga kelompok paling tidak maupun bisa menjangkaunya.

2. Tugas pembangunan adalah tugas meningkatkan kesejahteraan ekonomi masyarakat.
3. Tugas pemberdayaan adalah peran untuk membuat setiap warga masyarakat mampu meningkatkan kualitas kemanusiaan dan kemasyarakatan.

Salah satu tugas pemerintah adalah pelayanan, baik pelayanan kesehatan, pelayanan pendidikan, maupun pelayanan adminidtrasi. Pekanbaru sebagai pemerintah daerah harus member pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat.

Dalam 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 kopetensi pengemudi, dan forensik kepolisian. Dalam Perkap No 09 Tahun 2012 tersebut sudah jelas bahwa setiap pengemudi diwajibkan memiliki SIM sesuai dengan kendaraan yang dikendarain agar pengendara memiliki etika berkendara dan mempermudah dalam identifikasi suatu kecelakaan pengendara di jalan raya.

Surat Izin Mengemudi adalah prasyarat untuk menjalankan atau mengoperasikan kendaraan bermotor dan berlaku selama lima tahun.

Setiap pengendara diwajibkan memiliki SIM. 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.

Dalam hal ini Kepolisian diberi kewenangan untuk melayani masyarakat. Polresta Pekanbaru di bidang penertiban pelayanan Surat Izin Mengemudi Roda Dua (SIM C) yang harusnya terlaksanakan dengan baik yang menjadi acuan atau penilaian terhadap instansi Polri khususnya Satlantas apakah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat telah berkategori baik atau belum.

Adapun jumlah pemohon Surat Izin Mengemudi Roda Dua (SIM C) di kota pekanbaru sangat banyak jumlahnya jika dibandingkan dengan daerah lain yang ada diprovinsi Riau, tentu hal ini banyak membawa permasalahan tersendiri dalam pembuatannya. Permasalahan yang muncul diharapkan dapat diminimalkan dengan dengan berbagai aturan, stndar operasional

prosedur, kopetensi pegawai yang melayani dan kebijakan yang tepat dengan tidak merugikan pelayanan maupun yang dilayani sehingga diharapkan pelayanan fropesional dapat tercapai. Berikut jumlah pemohon SIM di kota Pekanbaru dalam lima tahun terakhir :

Tabel I. 1 Jumlah Produksi Surat Izin Mengemudi Roda Dua (SIM C) di Kota Pekanbaru

N o	Tahu n	Surat Izin Mengemudi (SIM	Perpanjangan SIM C
1	2009	35.375	2.569
2	2010	34.559	3.877
3	2011	38.771	5.856
4	2012	39.241	5.687
5	2013	40.139	7.422
Jumlah		: 188.085	25.411

Sumber : Satlantas Polresta Pekanbaru 2013

Pelayanan publik secara umum cenderung belum mencapai kualitas optimal, hal ini dapat dilihat dengan banyaknya keluhan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik yang lambat, mahal, berbelit-belit, sarana prasarana tidak memadai yang di berikan oleh instansi atau lembaga pemerintah. Agar terwujudnya pelayanan publik yang prima tentu dibutuhkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang digunakan sebagai acuan untuk menjalankan tugas dan kewajiban satuan kerja sesuai dengan ruang lingkup tugasnya masing-masing. Satlantas khususnya unit Regident sebagai instansi pelayanan publik memiliki

SOP dalam menjalankan tugas dan kewajibannya, sehingga satlantas dapat menjalankan tugas dan wewenang sebagai instansi pemerintah dapat terarah dan terorganisir agar tercapai pelayanan profesional.

Widodo (dalam Syafhendri, 2008 : 265) mengatakan bahwa pelayanan profesional adalah pelayanan yang mengandung ciri efektif, sederhana, kejelasan dan kepastian, keterbukaan, responsive, dan adaptif. Dengan memperhatikan uraian diatas walaupun telah ada SOP dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat namun berdasarkan pengamatan dilapangan masih ditemui sejumlah fenomena sebagai berikut :

1. Biaya pembuatan SIM C 100.000 namun dalam penelitian menemukan dilapangan mencapai 150.000 dan 250.000 rupiah.
2. Waktu pembuatan SIM C dalam ketentuannya 90 menit, namun kenyataan dilapangan mencapai sampai tiga hari.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas maka penulis tertarik untuk meneliti masalah yang terjadi dengan judul **“Pelayanan Profesional Pada Pembuatan Surat Izin Mengemudi Kendaraan Roda Dua (Sim C) Di Satlantas Polresta Pekanbaru”**.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini penulis mengambil lokasi penelitian pada Satlantas Polresta Kota Pekanbaru. Ini semua dilakukan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan publik khususnya dalam pembuatan Surat

Izin Mengemudi Roda Dua (SIM C) yang dirasa belum optimal.

Adapun data yang digunakan adalah :

- a. Data Primer merupakan 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 Dua (SIM C).
- b. Data skunder merupakan 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.

Teknik pengumpulan data untuk memperoleh data dan informasi yang lengkap yang di perlukan penulis dalam penelitian ini, maka di gunakan teknik pengumpulan data yang meliputi keterkaitan data secara langsung maupun tidak langsung terhadap focus penelitian, pengumpulan data penelitian dilakukan dengan :

1. Observasi

Adalah teknik pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung terhadap fakta-fakta yang terjadi di lapangan.

2. Wawancara

Adalah cara mengumpulkan data dengan mengadakan Tanya jawab langsung dengan responden untuk memperoleh informasi secara langsung dari responden. Wawancara dilakukan kepada aparatur Satuan Polisi Lalulintas yaitu kepala satuan lalulintas dan kepala bagian produksi Surat Izin Mengemudi di Polresta Kota Pekanbaru khususnya pada pembuatan (SIM C).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini penulis mengamati pelaksanaan pemerintah Kota Pekanbaru dalam pelayanan pembuatan surat izin mengemudi (SIM) khususnya polresta Pekanbaru. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan analisis 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. Setelah data berhasil dikumpulkan melalui teknik pengumpulan data, selanjutnya dikelompokkan dan diolah menurut jenisnya., kemudian diolah secara deskriptif yaitu analisa yang berusaha memberikan gambaran terperinci berdasarkan kenyataan yang penulis temui dilapangan. Adapun yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah Polresta Pekanbaru dan Kepegawaian dalam pembuatan SIM.

A. Pelayanan Profesional Pada Pembuatan Surat Izin Mengemudi Kendaraan Roda Dua (Sim C) Di Satlantas Polresta Pekanbaru

Salah satu tugas pemerintah adalah pelayanan, baik pelayanan kesehatan, pelayanan pendidikan, maupun pelayanan adminidtrasi. Pekanbaru sebagai pemerintah daerah harus memberi pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat. Dalam Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Publik disebutkan bahwa yang termasuk kelompok pelayanan administrative adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen seperti Surat Izin Mengemudi kepada masyarakat yang merupakan perwujudan fungsi aparatur Negara sebagai abdi masyarakat. Pada era otonom daerah, fungsi pelayanan publik menjadi salah satu fokus perhatian dalam peningkatan kinerja instansi pemerintah.

B. Faktor-Faktor Yang Menghambat Pelayanan Profesional Pada Pembuatan Surat Izin Mengemudi Kendaraan Roda Dua (Sim C) Di Satlantas Polresta Pekanbaru

Sebagaimana penjabaran teoritik pada bab sebelumnya maka pisau analisis yang digunakan untuk melihat dan menganalisis faktor-faktor yang menghambat pelayanan profesional dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi Roda Dua (SIM C) adalah berdasarkan pendapat Widodo sebagaimana sudah dituliskan di atas.

1. Efektif

Efektif adalah lebih mengutamakan apa yang menjadi tujuan yang menjadi tujuan dan yang menjadi sarana pelayanan. Efektif dalam pelayanan yang dilaksanakan

salah satu faktor yang menunjang pelayanan yang lebih terarah demi tercapainya target kinerja polresta pekanbaru. Dalam hal ini dengan kinerja polresta di utamakan lebih spesifik dengan menyediakan perlengkapan apa yang menjadi penunjang tujuan pelayanan.

Pencapaian hasil pembuatan SIM C yang dilaksanakan Polresta Pekanbaru dalam pelayanan pembuatan SIM C dengan kinerja yang telah ditetapkan berdasarkan prosedur pelaksana pelayanan merupakan salah satu aspek yang selalu diterapkan agar pelaksanaan pelayanan dapat berlangsung dengan baik dan sesuai dengan keinginan masyarakat. Dengan demikian pimpinan sebagai pengawas pelayanan kinerja pegawai lebih mengutamakan konsekuen kinerja yang optimal dan maksimal.

2. Sederhana

Sederhana adalah pelayanan yang mudah, cepat, tidak berbelit-belit, mudah di pahami dan dilaksanakan masyarakat. Dalam hal ini kesederhanaan meliputi pengetahuan oleh birokrasi maupun masyarakat dalam tujuan dan fungsinya dengan tujuan pengoptimalan bagi yang dilayani. Polresta Pekanbaru sebagai abdi Negara yang memberi pelayanan kepada masyarakat guna terciptanya keingin masyarakat dengan mengadakan langkah-langkah yang praktis dan mudah dipahami dan dilaksanakan oleh masyarakat.

Komitmen kerja pegawai menjadi faktor penting dan bisa jadi yang paling menentukan dalam pelaksanaan komitmen kerja yang tinggi yang bertujuan terciptanya pelaksanaan pelayanan yang cepat,

mudah dipahami, dan tidak berbelit belit, sehingga masyarakat diarahkan ke dalam pelaksanaan yang tepat. Hal ini sangat disangkan apabila pegawai tidak melaksanakan tugasnya dengan optimal mengakibatkan beban tugas yang dilaksanakan menjadi tidak menentu dan inilah yang terjadi dalam proses pelayanan dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi Roda Dua SIM C. Akibatnya adalah tidak efektifnya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dan mengakibatkan masyarakat cenderung mengambil jalan lain yaitu dengan calo atau tanpa mengikuti prosedur.

3. Kejelasan dan Kepastian

Kejelasan dan kepastian disini adalah adanya transparansi mengenai biaya pelayanan, prosedur pelayanan. Dalam hal ini pelayanan kinerja Polresta Pekanbaru dalam halnya tatanan prosedur pembiayaan yang diterapkan melalui peraturan kepolisian dalam pembuatan Surat izin Mengemudi mulai dari awal sampai dengan penyelesaian SIM C dijalankan dengan fungsi dan tugas Polresta pekanbaru sebagaimana mestinya.

Polresta Pekanbaru di instansi tersebut harus memiliki komitmen pelayanan perosedur-prosedur terutama dalam biaya pembuatan Surat Izin Mengemudi dan disiplin kerja yang cukup sehingga mereka dalam melaksanakan pekerjaan dengan baik dan. Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara di atas dapat dilihat bahwa sebagian besar pegawai berusaha untuk memiliki sikap kerja yang baik dan disiplin namun demikian tetap saja ada pegawai yang belum disiplin dalam

bekerja. Sehingga perlu dilakukan pengawasan yang lebih efektif oleh pimpinan agar pegawai tersebut dapat merubah sikap mereka agar memiliki sikap kerja yang lebih baik.

4. Keterbukaan

Keterbukaan ialah kejelasan dan kepastian informasi pelayanan yang mudah diketahui masyarakat sehingga masyarakat mengetahui bagaimana prosedur dalam pelayanan baik persyaratan, biaya, waktu, maupun kejelasan. Kinerja pelayanan mengarahkan tujuan yang akan dicapai adanya kerja sama antara pegawai maupun atasan dimana mengadakan prosedur tatanan yang diterapkan. Dalam halnya pembuatan SIM C masyarakat memahami apa saja persyaratan yang akan disiapkan dengan kepastian informasi yang ada.

Bahwa di instansi teknis ini, telah diterapkan prosedur-prosedur yang baik dapat dilihat dalam bentuk informasi yang diberikan terhadap masyarakat begitu juga komunikasi yang baik yaitu komunikasi dua arah antara pimpinan dengan bawahan dan bawahan kepada pimpinan serta komunikasi antara sesama bawahan (staf) begitu juga dengan masyarakat sehubungan pembuatan SIM C sehingga pelaksanaan tugas dapat berjalan dengan baik. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa keterbukaan prosedur yang diterapkan di Polresta Pekanbaru ini telah sesuai dengan kriteria prosedur yang cepat dan tepat yang baik.

5. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu disini ialah pelayanan yang sesuai waktu yang ditentukan. Dimana konsekuen

kinerja menunjang standar kejelasan yang akan dicapai dalam halnya adanya peraturan dan kepastian kinerja dengan waktu dan ketepatan yang telah ditentukan. Pelayanan Polresta dalam halnya pembuatan SIM C sudah melaksanakan fungsinya dalam pelayanan yang diberikan dengan ketepatan waktu yang sesuai dengan peraturan yang ditetapkan. Hal ini menunjang agar tercapainya kinerja yang baik dan keberhasilan kinerja yang diinginkan begitu juga oleh masyarakat.

Komitmen kerja pegawai pelayanann dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi yang baik dapat mewujudkan kinerja yang baik pula, sehingga setiap pegawai diharuskan memiliki komitmen kerja yang baik agar terciptanya keberhasilan kinerja yang cepat. Sementara pegawai yang memiliki komitmen kerja yang kurang baik, pihak atasan melakukan berbagai pendekatan agar yang bersangkutan merubah perilakunya sehingga tidak berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat.

6. Responsif

Responsif disini adalah daya tanggap dan kecepatan menanggapi apa yang menjadi masalah. Responsif adalah daya tanggap terhadap apa yang menjadi permasalahan dalam kinerja pelayanan dalam pembuatan SIM C dengan mengutamakan apa yang menjadi tujuan dan yang akan dicapai. Keluhan pemohon SIM C yang menjadi suatu permasalahan yang dihadapi pegawai Polresta Pekanbaru dalam pelayanan yang dilaksanakan yang menjadi salah satu faktor yang menunjang

pelayanan yang lebih diarahkan demi tercapainya target kinerja polresta pekanbaru. Dalam hal ini dengan kinerja polresta diutamakan lebih konsekuensi dan tanggap terhadap keinginan masyarakat dan tanggap terhadap penyelesaian pembuatan SIM yang menjadi penunjang tujuan pelayanan.

Komitmen kerja yang didasarkan adanya kerjasama akan menghasilkan kinerja yang baik. Sedangkan komitmen kerja yang buruk maka akan menghasilkan kinerja yang buruk. Seorang pegawai yang memiliki komitmen kerja yang baik harus peka terhadap keluhan yang dirasakan konsumen dalam hal ini pemohon Surat Izin Mengemudi, dimana pegawai Polresta akan selalu berusaha melaksanakan pekerjaan mereka dengan baik sebagai wujud pertanggungjawaban mereka terhadap instansi dan jabatannya, dan terhindarnya dari kegagalan kinerja yang akan dilaksanakan.

KESIMPULAN

Berdasarkan pemaparan pada bab pembahasan hasil penelitian di atas, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut;

1. Pelayanan profesional pada pembuatan Surat Izin Mengemudi Roda Dua SIM C di Polresta Pekanbaru disusun dengan kerjasama kinerja pegawai pimpinan dengan bawahan demi terciptanya kinerja yang optimal. Kinerja pelayanan yang dilaksanakan oleh pegawai Polresta yang didasarkan dengan struktur operasional prosedur SOP. Pemohon Pembuatan Surat Izin mengemudi dalam halnya

bagi masyarakat didasarkan 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. Pelayanan dalam SIM C sudah selayaknya terlaksana dengan baik. Adapun upaya dalam pelayanan kinerja pegawai Polresta Pekanbaru demi dalam pelaksanaan pembuatan Surat Izin Mengemudi di atas adalah, Menyelenggarakan dan membina pelaksanaan administrasi registrasi pengemudi kendaraan bermotor, menyusun rencana kegiatan dan rencana kerja unit regident, melakukan pengawasan terhadap kegiatan pelayanan pengujian SIM yang dilaksanakan oleh anggota unit regident, menganalisa dan mengevaluasi pelaksanaan pelayanan pengujian Surat Izin Mengemudi Roda Dua SIM C secara periodik.

2. Adapun faktor yang menghambat pelayanan oleh pegawai Polresta Pekanbaru dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi Roda Dua SIM C adalah faktor Efektif, faktor Sederhana, faktor Kejelasan dan Kepastian, faktor Keterbukaan, faktor Efisiensi, faktor Ketepatan waktu, Faktor Responsif. Pelayanan yang dilaksanakan Polresta dapat disimpulkan belum berjalan dengan baik sehingga koordinasi antar pegawai dengan pimpinan dan bawahan kurang berjalan dengan baik hal ini dapat dilihat dari proses penanganan

pelayanan dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi. Selanjutnya masalah Efektif, Sederhana, Kejelasan dan Kepastian, Keterbukaan, Efisiensi, Ketepatan waktu, Responsif yang menjadi menghambat percepatan pembuatan Surat Izin Mengemudi Roda Dua SIM C, begitu juga kurangnya ketepatan waktu penyelesaian dalam pembuatan SIM C dan biaya pembuatan SIM C yang tidak sesuai dengan ketentuan undang-undang 100.000 sampai dengan 250.000 hal ini berdampak kurang maksimalnya pelaksanaan pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi Roda Dua SIM C.

Saran-Saran

Adapun saran-saran yang dapat disampaikan berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan hasil penelitian di atas adalah;

1. Hendaknya Satlantas Polresta Pekanbaru memberikan pelatihan atau diklat dalam kurun waktu satu kali dalam setahun kepada pegawai khususnya pegawai produksi SIM C agar pelayanan profesional dapat terwujud.
2. Satlantas hendaknya melakukan evaluasi terhadap kinerja pegawai setahun sekali agar pegawai dapat melakukan terobosan untuk meningkatkan pelayanan khususnya pelayanan SIM C dan memberikan insentif kepada pegawai yang berkinerja baik.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

Buku-Buku

- Atmosudirdjo, P.1998, *Administrasi Dan Manajemen Umum*, Jakarta, Ghalia Indonesia.
- Nurmandi, 1999. *Manajemen, organisasi dan pengelolaan daerah*. Yogyakarta, lingkungan bangsa.
- Hardiyansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Gava Media.
- 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

- Moleong J. Lexy. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nugroho, Riant D. 2003. *Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi Dan Evaluasi*. Jakarta. Elex Media Komputindo.
- 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.
- Siagian, Sondang P. 2006. *Fungsi-fungsi manejerial*. Jakarta. Bumi Aksara.
- _____. 2002. *kerangka dasar ilmu administrasi*. Jakarta, Rineka Cipta.
- _____. 2003. *Filsafat Administrasi*. Jakarta, Bumi Aksara
- Thoa, Mitfah. 1996. *Pembinaan organisasi*. Jakarta, Raja Grafindo Persada.
- _____. 2008. *prilaku organisasi konsep dasar dan aplikasinya*. Jakarta, Raja Grafindo Persada.
- | Peraturan
Undangan | 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. |
| | Peraturan Kapolri (perkap) No 9 Tahun 2012 Tentang SIM. |
| | Keputusan Menteri PAN No 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. |