

**PELAYANAN SURAT IZIN MENGEMUDI (SIM) OLEH POLRESTA
PEKANBARU (STUDI KASUS SIM KELILING)**

Oleh:

Wully Hilma Sari

Email: wully_h@yahoo.com

Dosen Pembimbing: Dr. Harapan Tua RFS, M.Si

Jurusan Ilmu Administrasi – Program Ilmu Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas Riau

Kampus Bina Widya Jl. Hr Soebrantas Km. 12,5 Simpang Baru Pekanbaru 28293
Telp/Fax 0761-63272

Abstract

In the era of globalization and reformation, one of the form of services needed by the community is the service can provide convenience to get the service quickly, easily, and safely. Therefore, Polresta Pekanbaru makes facility to get driving license or SIM more easily, fastly and comfortably by using the mobile SIM car. In this study, the researcher wants to know how the service extension of a driver's license that provided by Polresta Pekanbaru. The aim of this research are to know and describe about the service of SIM car in Pekanbaru. This research uses Widodo theory, (2001: 270-271), that is: (1) service procedures, (2) completion time, (3) service charge, (4) product service, (5) facilities and infrastructure, and (6) competence officer. The research uses qualitative descriptive approach, data collection technique is by interview, observation and documentation. The informant in this research is one of the head of unit reg ident, one part of the reg ident, and some people. The results of this research are one of the procedure is very easy and fast, understanding and implementation has been running well which is the applicants have no trouble in the management of the driver's license. The resolution time is considered very quickly which is about 10-15 minutes. As for the cost that is in accordance with the Non Tax State Revenue (PNBP). The product service and competence of police officers ready considered good enough, but only in terms of facilities and infrastructure are still inadequate. The factors that affect the driver's license in the city of pekanbaru, namely: often in internet network, still a lack of socialization the pekanbaru police to the public against the schedule and the driver's license around, as well as less friendly officers in providing services to the community.

Keywords: Public Services, Extension of Driver's License, and Mobile SIM Car

Latar Belakang

Dalam era globalisasi dengan kondisi persaingan yang cukup ketat dan penuh tantangan aparatur pemerintah dituntut untuk bisa memberikan pelayanan sebaik – baiknya kepada masyarakat dan berorientasi kepada kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan kepada masyarakat ini menjadi salah satu indikator dari keberhasilan penyelenggara pemerintah. Dalam konteks *good governance*, pelayanan publik merupakan gerbang utama reformasi birokrasi instansi karena pelayanan publik adalah ruang dimana masyarakat dan aparatur negara berinteraksi secara langsung dengan masyarakat.

Pelayanan publik kepada masyarakat merupakan salah satu tugas atau fungsi pemerintah dalam menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahan. Hal ini membuat pemerintah untuk mengupayakan perbaikan pelayanan dan peningkatan kualitas pelayanan yang lebih baik, agar dapat kembali menimbulkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Salah satu tindakan yang dilakukan oleh pemerintah untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat yaitu dengan melakukan terobosan baru dalam sistem pelayanan publik. Hal ini membuat banyak organisasi termasuk pelayan publik melakukan inovasi dalam memberikan pelayanannya.

Kepolisian Republik Indonesia disini merupakan bagian dari fungsi pemerintahan Negara di bidang

pemeliharaan dan keamanan, ketertiban masyarakat, penegak hukum, perlindungan, pengayom, dan pelayanan pada masyarakat. Pelayanan Publik yang dilakukan oleh Polri salah satunya adalah penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM). SIM adalah perangkat yang wajib dimiliki oleh pengemudi kendaraan bermotor sesuai dengan jenis kendaraan bermotor yang dikemudikan. SIM merupakan faktor penting berlalu lintas, juga merupakan salah satu persyaratan yang harus dimiliki oleh para pengemudi.

Seiring dengan meningkatnya pengguna jalan, kebutuhan untuk memiliki SIM pun kian hari semakin meningkat. Kerumitan dalam mengurus SIM seperti antrian yang lama, suasana yang tidak nyaman, proses alur-alur kegiatan dari loket satu ke loket selanjutnya serta proses lama dan melelahkan membuat orang memilih menggunakan jasa pihak ketiga atau calo. Mengatasi permasalahan tersebut, untuk itu pihak Kepolisian memperbaiki kualitas pelayanan dengan pelayanan SIM Keliling.

SIM keliling merupakan layanan perpanjangan SIM yang berada di lokasi-lokasi atau wilayah yang dianggap strategis dan mudah dijangkau masyarakat dengan menggunakan mobil keliling. Layanan ini hanya untuk perpanjangan SIM dengan waktu yang relatif cepat. Pelayanan SIM keliling ini ditujukan bagi masyarakat yang akan memperpanjang SIM A dan SIM C saja. Dengan Pelayanan SIM Keliling ini, masyarakat akan merasa lebih

terlayani oleh Kepolisian, karena pihak Polisi yang aktif mendekati diri kepada masyarakat dalam pengurusan perpanjangan SIM nya. Pemohon SIM cukup membawa persyaratan perpanjangan SIM sebagai berikut:

1. Membawa KTP asli serta foto copy KTP
2. Membawa SIM asli yang ingin diperpanjang
3. Masa aktif SIM tidak boleh melewati masa 3 bulan *expired*.
4. Pemohon harus mengurus sendiri/ tidak dapat diwakilkan.

Satlantas pada hakekatnya merupakan upaya untuk menjawab tantangan jaman dan perubahan lingkungan yang semakin cepat berubah, terutama dalam upaya mengantisipasi pesatnya pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat yang secara langsung maupun tidak langsung mempunyai implikasi terhadap peningkatan sarana dan prasarana transportasi, khususnya pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor dengan segala macam permasalahan yang menyertai, yang ada gilirannya berdampak pada kompleksitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Karena itu Satlantas Polresta Pekanbaru berupaya memangkas urusan yang panjang menjadi lebih mudah dan cepat, dengan membuat terobosan fasilitas pengurusan SIM yang mudah, cepat, dan nyaman. Mengatasi permasalahan tersebut, untuk itu pihak Kepolisian

memperbaiki kualitas pelayanan dengan pelayanan SIM Keliling.

Permasalahan yang muncul diharapkan dapat diminimalkan dengan berbagai aturan, standar operasional prosedur, kompetensi pegawai yang melayani dan kebijakan yang tepat dan tidak merugikan pelayanan maupun yang dilayani sehingga diharapkan pelayanan yang profesional dapat tercapai. Berikut jumlah pemohon perpanjangan SIM di SIM Keliling:

Tabel 1.1 Data pemohon SIM Keliling

No	Golongan SIM	Tahun		
		2015	2016	2017
1	A	3.407	5.176	8.909
2	C	4.874	7.273	12.262
	Total	8.281	12.449	21.171

Sumber: Satlantas Polresta Pekanbaru 2017

Berdasarkan Tabel 1.1 diatas dapat diketahui bahwa dapat diketahui bahwa antusiasme dari pemohon perpanjangan SIM mulai dari Tahun 2015- 2017 mengalami peningkatan setiap tahunnya. Pada tahun 2015 mencapai 8.281 pemohon perpanjangan SIM, pada tahun 2016 mencapai 12.449 pemohon perpanjangan SIM, yang kemudian meningkat pada tahun 2017 yaitu pada angka 21.171 pemohon perpanjangan SIM pada SIM Keliling. Meskipun kualitas pelayanan sudah dapat dikategorikan dengan baik, tetapi peneliti mengungkapkan bahwa masih banyak kekurangan atau permasalahan

yang terjadi pada pelayanan SIM Keliling ini, seperti:

1. Kurangnya fasilitas pelayanan yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak penyedia jasa secara tidak langsung. Seperti sarana dan prasarana yang kurang memadai atau berada dalam kategori kurang baik.
2. Proses perpanjangan SIM keliling dilakukan dengan jaringan atau system informatika, sehingga ketika jaringan atau system sedang mengalami gangguan maka akan terhambatnya proses pelayanan SIM.
3. Terbatasnya unit mobil SIM Keliling membuat pemohon perpanjangan SIM mengeluh terhadap jadwal pelayanan SIM Keliling yang meminta agar jadwal SIM keliling di tambah pada daerah tertentu.
4. Serta, masih banyaknya masyarakat yang belum paham akan adanya SIM Keliling dan mencari informasi bahwa pelayanan yang diberikan hanya untuk perpanjangan SIM A dan C saja.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) Keliling Polresta Pekanbaru.
2. Apa saja-saja faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) Keliling Polresta Pekanbaru.

Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) Keliling di Polresta Pekanbaru.
- b. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) Keliling di Polresta Pekanbaru.

Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis
 - a. Untuk pengembangan Ilmu Administrasi Publik yang berkaitan dengan Pelayanan Publik.
 - b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya.
2. Secara Praktis
 - a. Bagi peneliti dapat dapat bermanfaat sebagai wadah untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang penulis dapat pada masa kuliah.
 - b. Diharapkan dapat menjadi masukan dan sumbangan pemikiran kepada pihak Polresta dalam rangka mewujudkan sebuah pelayanan yang prima bagi masyarakat Kota Pekanbaru.

Konsep Teori

Pelayanan publik menurut **Dwiyanto (2006)** dapat diartikan sebagai pemberian layanan keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan organisasi itu sesuai dengan aturan pokok atau tata cara yang telah ditetapkan sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintah pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat, ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya demi mencapai tujuan bersama.

Widodo (2001:270-271) mengatakan bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang profesional harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. standar pelayanan public meliputi:

1. Prosedur pelayanan

Merupakan serangkaian cara kerja atau proses yang saling berkaitan antara satu dengan yang lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta tata cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian suatu pelayanan.

2. Waktu penyelesaian

Waktu yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sama dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan haruslah berkaitan dengan kepastian waktu dalam memberikan pelayanan

sesuai dengan ketetapan lamanya waktu pelayanan masing-masing.

3. Biaya pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan, haruslah berkaitan dengan pengenaan biaya yang secara wajar dan terperinci serta tidak melanggar ketentuan yang ada.

4. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Hal ini berkaitan dengan kenyataan dalam pemberian pelayanan yaitu hasil pelayanan sesuai dengan yang ditentukan serta terbebas dari kesalahan-kesalahan teknis, baik dalam hal penulisan permohonan yang telah diajukan sebelumnya.

5. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik. Hal ini berkaitan dengan ketersediaan perangkat penunjang pelayanan yang memadai seperti meja, kursi, mesin tik, dll.

Metode Penelitian

Adapun jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Metode penelitian ini bertujuan untuk menganalisa dan menggambarkan bagaimana Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) Oleh Polresta Pekanbaru (Studi Kasus SIM Keliling Kota Pekanbaru)

Lokasi Penelitian

Adapun lokasi tempat dilakukannya penelitian ini adalah di Satlantas Polresta Pekanbaru. Alasan penulis memilih lokasi ini yaitu tersedianya data yang dibutuhkan peneliti untuk penelitian terhadap pelayanan SIM serta segala kegiatan organisasi berpusat dikantor tersebut.

Informan Penelitian

Adapun informan yang digunakan sebagai objek informasi dari penelitian ini yaitu:

1. Kepala Bagian Unit Reg Ident Polresta Pekanbaru.
2. Bagian Unit Reg Ident Polresta Pekanbaru.
3. Masyarakat.

Jenis dan Sumber Data

1. Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari responden yang akan dianalisa dalam hasil penelitian nantinya melalui wawancara yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti tentang Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) oleh Polresta Pekanbaru (Studi Kasus SIM Keliling).

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data atau informasi dan keterangan-keterangan yang diperlukan penelitian untuk menjelaskan permasalahan yang diteliti. Data yang diperlukan dalam penelitian ini yaitu tentang pelayanan

Surat Izin Mengemudi (SIM) Keliling, Tugas pokok dan fungsi Satlantas Polresta Pekanbaru, skripsi dan tulisan seputar masalah penelitian, peraturan dan perundang-undangan dan data lain yang mendukung.

Teknik Pengumpulan Data

a). Observasi

Adalah sebuah teknik pengumpulan data yang mengharuskan peneliti turun kelapangan mengamati hal-hal yang berkaitan dengan ruang, tempat pelaku kegiatan, benda-benda, waktu, peristiwa, tujuan dan perasaan. Observasi yang dilakukan peneliti adalah pengamatan secara langsung ke lokasi penelitian, Pelayanan SIM (Surat Izin Mengemudi) Keliling oleh Polresta Pekanbaru.

b). Dokumentasi

Dokumentasi yaitu peneliti mengumpulkan data dengan melihat catatan tertulis dan dapat dipertanggung jawabkan serta menjadi alat bukti yang resmi dalam standar pelayanan SIM Keliling di Polresta Pekanbaru.

c). Wawancara

Wawancara merupakan sebuah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara Tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dan responden atau orang yang diwawancarainya, dengan atau tanpa menggunakan pedoman wawancara. Adapun dalam penelitian yaitu membicarakan tentang Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) Keliling oleh Polresta Pekanbaru.

Analisa Data

Setelah data primer dan sekunder yang diperlukan dalam penelitian ini terkumpul, maka data tersebut dikelompokkan sesuai dengan keperluan dan kegunaan penelitian. Adapun teknik analisis data yang digunakan oleh penulis dalam melakukan penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif, yaitu untuk pengolahan data yang diperoleh di lapangan melalui wawancara dan pengamatan di lapangan, semua informasi yang dikumpulkan dipelajari sehingga menjadi suatu kesatuan yang utuh, yang hanya memaparkan situasi atau peristiwa.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) oleh Polresta Pekanbaru (Studi Kasus SIM Keliling Kota Pekanbaru)

Kepolisian Negara Republik Indonesia yang selanjutnya disingkat Polri adalah alat Negara yang berperan dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum serta memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka terpeliharanya keamanan dalam negeri, yang juga merupakan instansi yang memiliki otoritas di dalam perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) bagi seseorang, sebagai bukti bahwa seseorang telah memenuhi persyaratan administrasi, sehat jasmani dan rohani, mengetahui peraturan lalu

lintas dan terampil mengemudikan kendaraan bermotor.

Polresta Pekanbaru khususnya bagian Sat Lantas membuat inovasi baru berhubungan dengan pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM), yaitu SIM Keliling. Fungsi SIM Keliling ini yaitu untuk mempermudah masyarakat dalam memperpanjang SIM melalui sebuah kendaraan khusus yang difungsikan untuk pelayanan perpanjangan terhadap SIM yang dilaksanakan oleh Polri melalui unit kerja setempat.

Dalam hal pelayanan perpanjangan SIM Satlantas Polresta Pekanbaru terus mengadakan analisa dan evaluasi untuk meningkatkan pelayanan perpanjangan SIM agar masyarakat Pekanbaru yang mobilitasnya sangat tinggi dan sibuk dapat tetap melakukan perpanjangan SIM di mobil SIM Keliling. Namun tentunya dalam hal proses dan teknis pelayanan tetap mengacu pada syarat dan ketentuan yang berlaku.

Dalam penelitian ini, penulis memfokuskan pada permasalahan yang dapat menerangkan bagaimana Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) oleh Polresta Pekanbaru (Studi Kasus SIM Keliling). Penulis meneliti dari beberapa indikator-indikator sebagai berikut: Prosedur Pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas.

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur Pelayanan merupakan serangkaian kerja atau proses yang

saling berkaitan antara satu dengan yang lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara- cara yang harus ditempuh dalam penyelesaian suatu pelayanan.

“ Untuk perpanjangan SIM pemohon tidak perlu lagi repot-repot datang ke RSDC, pemohon cukup datang ke SIM Keliling yang telah disediakan oleh Polresta sesuai dengan jadwal dan tempat yang sudah disediakan. Prosedur perpanjangan SIM di SIM Keliling ini pun cukup mudah dan tidak ribet. Pemohon cukup membawa foto copy KTP serta SIM lama. Pemohon akan diarahkan untuk mengisi formulir serta check kesehatan, setelah selesai pemohon menyerahkan formulir tersebut kepada petugas SIM Keliling. Kemudian menunggu nama dipanggil untuk melakukan proses foto, tanda tangan serta sidik jari. Tak lama selang beberapa menit SIM siap dicetak dan pemohon sudah mendapatkan SIM baru”. (wawancara dengan Kepala Bagian Unit Reg Ident 05/03/2018)

Berdasarkan dari hasil wawancara dengan Kanit Reg Ident diketahui bahwa SIM Keliling merupakan bagian program jemput bola dari Satlantas Polresta Pekanbaru dalam memberi pelayanan kepada masyarakat Pekanbaru. Pelayanan pun dapat diberikan tanpa pelanggan harus berdesakan. Hasil dari perwujudan SIM Keliling ini juga terasa di RSDC Polresta Pekanbaru, dimana salah satu tujuan yang melatar belakangi berdirinya SIM Keliling adalah mengurangi adanya calo. Dapat

diketahui bahwa proses perpanjangan SIM di SIM Keliling tergolong mudah. Pertama kali pemohon SIM hanya mengisi formulir dan memberikan KTP dan SIM asli kepada petugas. Selanjutnya pemohon akan melakukan check kesehatan setelah check kesehatan pemohon menyerahkan formulir serta menunggu nama pemohon dipanggil dan akan melakukan foto, sidik jari serta tanda tangan. Tunggu beberapa menit SIM baru sudah tercetak.

2. Waktu Penyelesaian

Waktu sangat penting dalam suatu pengurusan perpanjangan SIM. Salah satu indikator standar pelayanan publik yakni waktu penyelesaian.

“Pelayanan SIM Keliling ini membawa manfaat bagi Kepolisian karena tidak memerlukan waktu yang lama dalam proses pengurusannya. Kalo untuk waktu nya cukup cepat dengan 10-15 menit kalo tidak ada antrian. Kalau ada antrian bisa jadi panjang range waktu nya. Waktu nya relative saja tergantung banyak nya orang yang mengurus perpanjangan SIM di SIM Keliling ini”. (wawancara dengan Kepala Bagian Unit Reg Ident 05/03/2018)

Dari hasil wawancara tersebut dapat dilihat bahwa waktu pengurusan perpanjangan SIM di SIM Keliling termasuk sangat cepat. Tidak ada perubahan dari segi waktu dengan sebelum adanya layanan SIM Keliling ini. Hanya dengan beberapa menit untuk pengurusan perpanjangan SIM.

3. Produk Pelayanan

Produk pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Hasil penelitian akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan harus dipahami secara baik, sehingga memang membutuhkan sosialisasi kepada masyarakat.

“SIM Keliling ini hanya khusus untuk perpanjangan SIM A dan SIM C saja, jadi kalau untuk bagaimana produk pelayanan yang dimaksud perpanjangan SIM di SIM Keliling ini sangat membantu Kepolisian untuk melayani masyarakat juga membantu masyarakat dalam pengurusan perpanjangan SIM apalagi sekarang sudah online pakai KTP mana saja sudah bisa perpanjangan SIM di SIM Keliling”. (wawancara dengan Kepala Bagian Unit Reg Ident 05/03/2018)

Dari hasil wawancara dengan Kepala Bagian Unit Reg Ident Polresta Pekanbaru bahwa layanan SIM Keliling ini mempermudah Kepolisian dalam membantu masyarakat untuk mengurus perpanjangan SIM. Mungkin kedepan Polresta Pekanbaru akan mengembangkan layanan ini agar mempunyai banyak pilihan tidak hanya memperpanjang SIM A dan SIM C saja untuk pengurusan SIM.

4. Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan yang dimaksud yaitu biaya untuk perpanjangan SIM,

tetapi hanya perpanjangan SIM A dan SIM C saja. Maka yang dibahas yaitu biaya perpanjangan SIM A dan C saja.

“Biaya dikantor sama dengan di SIM Keliling sama, perpanjangan SIM A 80 ribu sedangkan SIM C nya 75 ribu. Belum ada perubahan dalam segi biaya karena memang ditetapkan dari peraturan pemerintah memang segitu”. (wawancara dengan Kepala Bagian Unit Reg Ident 05/03/2018).

Dari hasil wawancara dengan Kepala Bagian Unit Reg Ident Polresta Pekanbaru mengatakan bahwa biaya untuk perpanjangan SIM di SIM Keliling masih sama dengan sebelum adanya layanan SIM Keliling. Sudah tercantum sesuai dengan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) SIM, berdasarkan Peraturan Republik Indonesia Nomor 50 Tahun 2010 tentang jenis dan Tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang berlaku pada Polri. Ketentuan biaya perpanjangan SIM A Rp. 80.000,- SIM C hanya dikenai biaya Rp. 75.000,-.

5. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan salah satu dari standar pelayanan publik penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik sangat menentukan dan menunjang keberhasilan penyelenggara pelayanan.

“Ya kalau untuk sarana dan prasarana nya standarlah seperti unit mobil nya sendiri, komputer, jaringan

internet, kamera, alat untuk sidik jari dan tanda tangan, meja, dan lain-lain". (wawancara dengan Kepala Bagian Unit Reg Ident 05/03/2018).

Dari hasil wawancara dengan Kepala Bagian Unit Reg Ident bahwa SIM Keliling menyediakan sarana dan prasarana seperti komputer dan jaringan internet serta alat-alat pelengkap lainnya yang menunjang untuk proses perpanjangan SIM.

6. Kompetensi Petugas

Kompetensi petugas pemberi pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan agar pelayanan yang diberikan bermutu.

"Untuk kompetensi petugas tidak ada standar pelayanan khusus untuk perpanjangan SIM kecuali untuk pengujian SIM, kalau untuk penerbitan perpanjangan SIM tidak ada kompetensi. Mungkin tahun ini atau tahun besok akan dibuat standar kompetensi nya". (wawancara dengan Kepala Bagian Unit Reg Ident, 05/03/2018).

Begitu juga hasil wawancara dengan Bagian Unit Reg Ident Polresta Pekanbaru yang mengatakan:

" Petugas SIM Keliling yang paling penting bisa menggunakan komputer, karena layanan SIM Keliling ini online otomatis harus bisa menggunakan

computer dan jaringan internet". (wawancara dengan Bagian Unit Reg Ident Handika Yusa Putra, 05/03/2018).

Dari hasil wawancara dengan Kepala Bagian Unit Reg Ident dan Bagian Unit Reg Ident mengatakan bahwa standar kompetensi untuk petugas SIM Keliling paling harus bisa menggunakan komputer, karena untuk menjalankan layanan ini harus menggunakan komputer dan jaringan internet. Petugas SIM Keliling harus cekatan dan handal dalam menggunakan komputer.

B. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) oleh Polresta Pekanbaru (Studi Kasus SIM Keliling Kota Pekanbaru)

1. Jaringan Internet

Kendala Prosedur Pelayanan pada layanan SIM Keliling adalah dalam proses nya, karena dalam proses perpanjangan SIM di SIM Keliling menggunakan jaringan internet. Jika server nya error maka akan terhambat pelayanan perpanjangan SIM. Seperti yang dikemukakan dalam wawancara berikut:

" Kendala dalam pelayanan yaitu jaringan, karena kan online. Jadi salah satu yang menghambat dalam proses penerbitan perpanjangan SIM". (wawancara dengan Kepala Bagian Unit Reg Ident 05/03/2018)

2. Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat

Dalam pelayanan khususnya pelayanan SIM Keliling masyarakat harus mengetahui keberadaan jadwal dan tempat SIM Keliling. Tetapi masih banyak dari masyarakat yang kurang mengetahui keberadaan SIM Keliling, masyarakat hanya mengetahui jadwal dan tempat SIM Keliling dari kerabat ataupun orang lain.

3. Petugas yang kurang ramah

Dalam pelayanan publik membina hubungan yang baik dengan dengan masyarakat sangat diharapkan, perhatian dan memahami kebutuhan pengguna jasa juga sangat dibutuhkan. Dalam pelayanan SIM Keliling keramahan petugas juga sangat diperlukan karena akan membuat masyarakat merasa nyaman dalam pelayanan yang diberikan.

Kesimpulan

- a. Pelayanan SIM Keliling yang diberikan oleh Pihak Polresta Pekanbaru sudah berjalan dengan baik, tetapi masih ada yang dikategorikan kurang baik. Beberapa indikator yang sudah berjalan dengan baik yaitu seperti Prosedur pelayanan yang sudah sesuai dengan SOP, waktu penyelesaian yang sesuai dengan jadwal yang ditentukan dan proses pelayanannya selesai dalam waktu lebih kurang 15 (lima belas) menit, biaya pelayanan yang sudah sesuai dengan peraturan pemerintah, produk pelayanan

dan kompetensi petugas yang sudah sesuai dengan ketentuan. Akan tetapi ada pula indikator yang belum maksimal atau dikategorikan kurang baik seperti sarana dan prasarana dimana meja untuk masyarakat untuk mengisi formulir dan kursi yang terbatas tidak sesuai dengan jumlah masyarakat yang mengurus perpanjangan SIM dan terkendalanya system jaringan yang menjadi penghambat pelayanan.

- b. Faktor-faktor yang mempengaruhi Pelayanan Perpanjangan SIM Keliling oleh Polresta Pekanbaru yang pertama adalah jaringan internet yang sering *offline*. Kurangnya sosialisasi dari Pihak Polresta kepada masyarakat, serta kurang ramahnya petugas di SIM Keliling.

Saran

1. Pihak Polresta diharapkan meningkatkan sarana dan prasarana seperti kursi antrian, meja untuk mengisi formulir, pendingin ruangan, dan peningkatan jaringan server internet.
2. Pihak Polresta diharapkan membuat jadwal dan tempat pelayanan SIM Keliling dengan jelas, karena informasi tentang keberadaan SIM Keliling

dirasa kurang. Walaupun upaya sosialisasi sudah dilakukan lewat media massa atau elektronik. Informasi mengenai SIM Keliling ditambah melalui surat kabar atau televisi. Banyak pemohon SIM mengetahui dari kerabat ataupun orang lain.

3. Pihak Polresta dalam melayani masyarakat yang ingin mengurus SIM khususnya petugas SIM Keliling yang kurang ramah seharusnya sebagai pelayan publik harus profesional dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi, Rulam. 2016. *“Metode Penelitian Kualitatif”*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Ardianto, Elvanaro. 2010. *Metode Penelitian untuk Publik Relations Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: SIMBIOSEA REKATAMA MEDIA.
- Boediono, 2003. *“Pelayanan Prima Perpajakan”*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Dantes, Nyoman.2012. *“Metode Penelitian”*. Yogyakarta.Andi.
- Dwiyanto, Agus. 2011. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: GADJAH MADA UNIVERSITY PRESS.
- Hanandhita, Andhyka. 2014. *“Kualitas Pelayanan Perpanjangan SIM (Surat Izin Mengemudi) Keliling di Polantas Surabaya (Studi di wilayah Taman Bangkul Surabaya)”*.Skripsi. FISIP, Administrasi Publik, Universitas Pembangunan Nasional “VETERAN” Jawa Timur, Surabaya.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Laksana, Reza. 2016. *“ Studi Tentang Pelayanan SIM Keliling di Satuan Lalu Lintas (Sat Lantas) Kota Samarinda”*.Jurnal Pemerintah Integratif. 4(1): 124-132.
- Lewis, Carol W., and Stuart C Gilman. 2005. *“The Ethics Challenge Public Service : A Problem Solving Guide Market Street”*. San Fransisco : Jossey-Bass
- Mahmudi.2005. *“Manajemen Kinerja Sektor Publik”*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- M. DjunaidiGhony, FauzanAlmanshur. 2012. *“Metode Penelitian Kualitatif”*. Malang: AR-RUZZ MEDIA.
- Moenir HAS,2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Napitupulu, Painan . 2007. *“Pelayanan Publik dan Costumer Statisfaction*. Bandung:Alumni.
- Prasojo, Eko. Aditya Perdana, Noor Hiqmah. 2006. *“Kinerja Pelayanan Publik Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja,*

- Keterlibatan dan Partisipasi Dalam Pelayanan Pendidikan Kesehatan dan Kependudukan*". Jakarta: Yappika
- Ratmindo dan Atik Septi Winarsih. 2008. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ratminto dan Winarsih. 2013. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Lukman, Sampara dan Sutopo. 2003. *Pelayanan Prima*". Jakarta. LAN
- Sangkala. 2012. *"Dimensi-dimensi manajemen public"*. Yogyakarta: Ombak.
- Santosa, Pandji. 2008. *"Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance"*. Bandung: Refika Aditama.
- Sedarmayanti. 2004. *"Good Government (Pemerintahan yang Baik)"*. Bandung: Mandar Maju.
- Sitorus, Monang. 2009. *"Manajemen Pelayanan Publik"*. Bandung: Uppad Press
- Sugiyono. 2012. *"Memahami Penelitian Kualitatif"*. Bandung: Alfabeta.
- Yusuf, Muri. 2014. *"Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan"*. Jakarta: PRENADAMEDIA GROUP
- Widodo, Joko. 2001. *Good Governance: Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Surabaya : Insan Cendekia.

Website

<http://www.menpan.go.id>

<https://m.detik.com/news/berita/3216635/omdusman-beberkan-pelanggaran-pelayanan-sim-di-depan-kakorlantas-polri>

Dokumen

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

Undang-Undang RI Nomor 22 tahun 2007 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

Peraturan Kepolisian RI No 9 tahun 2012 tentang Surat Izin Mengemudi.

Peraturan Republik Indonesia Nomor 50 Tahun 2010 tentang jenis dan Tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP).

Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia No.Pol 12 Tahun 2007 tentang Mobil Unit Pelayanan Surat Izin Mengemudi Keliling Untuk Golongan A, Golongan C, dan Golongan D