

EFEKTIVITAS PELAYANAN SATUAN POLISI LALU LINTAS (SATLANTAS) KEPOLISIAN RESOR PASER DALAM PEMBUATAN SURAT IZIN MENGEMUDI (SIM) DI KABUPATEN PASER

Said Zulyansyah¹

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan efektif tidaknya pelayanan yang diberikan Satlantas Polres Paser dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) mengenai biaya, ketepatan waktu, objektivitas, akuntabilitas dan faktor penghambat dalam pembuatan SIM di Kabupaten Paser. Penelitian ini dilaksanakan di Kepolisian Resor Paser. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan. Dengan menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan adalah analisis data model interaktif berdasarkan pendapat Matthew B. Miles dan A. Michael Huberman dalam Sugiyono (2006:247). Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa pelayanan Satlantas Kepolisian Resor Paser dalam pembuatan SIM sudah cukup efektif yang dilakukan sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2016 dan diberlakukan sesuai dengan tahapan-tahapan yang ada, yakni : Registrasi, Identifikasi, Uji Teori dan Uji Praktek R2 atau R4, Pengarsipan. Dalam pelayanan pembuatan SIM dipungut biaya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Waktu yang dibutuhkan dalam proses pembuatan SIM dapat selesai dalam satu hari kerja atau lebih, namun dalam ketepatan dan objektivitas yang di berikan hingga akuntabilitas pelayanan petugas dirasa sangat baik. Masih terdapat beberapa kendala – kendala seperti gangguan jaringan internet, pemadaman listrik, dan tidak adanya lapangan uji praktek roda empat.

Kata Kunci: Efektivitas, pelayanan, publik, surat, izin, mengemudi.

Pendahuluan

Kepolisian merupakan salah satu lembaga pemerintahan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. fungsi pemerintahan yang dijalankan oleh Polri terutama yang bersangkutan dengan penegakan hukum, pengayoman, perlindungan, pelayanan pembimbingan kepada masyarakat, tugas-tugas ini berkaitan erat dengan tugas-tugas sosial yang sehari-harinya berhadapan dengan masyarakat. di dalam menjalankan tugasnya kepolisian menjalankan kegiatan pencegahan (*preventif*) dan penegakan hukum (*repressif*).

¹ Mahasiswa Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: hua.fuwal2@gmail.com

Pelayanan SIM (Surat Izin Mengemudi) merupakan salah satu pelayanan dasar administratif yang penting. Dengan SIM, seseorang dianggap sudah memiliki hak dan kewajiban dalam mengendarai kendaraan bermotor. Dengan adanya SIM, seseorang telah dianggap menjadi suatu wajib hukum yang taat hukum, sehingga dalam berkendara haruslah selalu mentaati peraturan yang berlaku, SIM merupakan bukti administratif bahwa seseorang tersebut sudah terikat oleh hukum, terutama hukum dalam berkendara. Dalam Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomer 9 Tahun 2012 Pasal 52 Ayat dua (2) Tentang Surat Izin Mengemudi. Menyebutkan bahwa yang berwenang dalam melakukan penerbitan SIM (Surat Izin Mengemudi) kepada masyarakat adalah Kepala Kepolisian di setiap wilayah masing-masing dan didelegasikan kepada Kepala Satuan Lalu Lintas.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh penulis, masih terdapat kekurangan-kekurangan di dalam pemberian pelayanan publik di Kabupaten Paser khususnya di bagian Satlantas Polres Paser. Adapun kondisi pelayanan pembuatan SIM (Surat Izin Mengemudi) di Polres Paser menunjukkan masalah terhadap keefektifan yakni adanya keluhan masyarakat yang masih sering terdengar, seperti waktu dalam pelayanan pembuatan SIM (Surat Izin Mengemudi), mekanisme kerja dan pemberi layanan yang terkesan lamban, selain itu juga tentang sarana dan prasarana yang kurang memadai. Hal ini dibuktikan dengan tempat tes kesehatan dan tempat uji praktek yang terpisah dari instansi, sehingga waktu yang dibutuhkan pemohon untuk mengurus SIM menjadi lebih kurang efisien.

Faktor penghambat yang sering terjadi di lapangan terkadang ketidakjelasan mengenai waktu dalam pemberian pelayanan menyebabkan tidak adanya kejaminan efektivitas dalam penyelesaian pembuatan SIM (Surat Izin Mengemudi). Ada yang satu hari, dua hari bahkan hingga ada yang sampai satu minggu. Waktu yang relatif lama ini berkaitan dengan penjadwalan dalam tes ujian teori dan praktek yang apabila terjadi kegagalan dalam uji praktek atau nilai yang tidak memenuhi standar kelayakan kelulusan ujian mengemudi maka pelanggan yang berkesangkutan harus kembali mengikuti ujian di minggu berikutnya.

Berdasarkan permasalahan berikut maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul: “Efektivitas Pelayanan Satuan Polisi Lalu Lintas (Satlantas) Kepolisian Resor Paser Dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Kabupaten Paser”.

Kerangka Dasar Teori

Efektivitas

Sedarmayanti (2001:59) mendefinisikan efektivitas sebagai “suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target dapat tercapai.” Pengertian efektivitas ini lebih berorientasi kepada keluaran sedangkan masalah penggunaan masukan kurang menjadi perhatian utama. Apabila efisiensi dikaitkan dengan

efektivitas maka walaupun terjadi peningkatan efektivitas belum tentu efisiensi meningkat. Pada dasarnya pengertian efektivitas secara umum menunjukkan pada taraf tercapainya hasil dan sering senantiasa dikaitkan dengan pengertian efisiensi, meskipun sebenarnya ada perbedaan diantara keduanya. Efektivitas menekankan pada hasil yang tercapai, sedangkan efisiensi lebih melihat pada bagaimana cara mencapai hasil tujuan yang dicapai itu dibandingkan antara *input* dan *outputnya*.

Sedangkan Stoner dalam Tjatjuk Siswandoko (2011:196) juga menjelaskan bahwa “Efektivitas adalah konsep yang luas mencakup berbagai faktor didalam maupun diluar organisasi, yang berhubungan dengan tingkat keberhasilan organisasi dalam usaha untuk mencapai tujuan atau sasaran organisasi.”

Sondang P Siagian (2001:20-21) Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, dana, sarana dan prasarana dalam tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atau jasa dengan mutu tertentu tepat pada waktunya.

Dari pengertian-pengertian efektivitas yang dikemukakan diatas dapat disimpulkan bahwa efektivitas berarti tercapainya sasaran, target, tujuan dengan menggunakan waktu sesuai dengan apa yang direncanakan sebelumnya tanpa mengabaikan mutu. Efektivitas menjadi sebuah konsep yang penting dalam suatu organisasi karena efektivitas memberikan gambaran mengenai keberhasilan organisasi untuk mencapai sasarannya. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran berarti makin tinggi efektivitasnya.

Pelayanan Publik

Agung Kurniawan (2005:6) mengatakan, bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut Sinambela (2008:5) pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada satu produk secara fisik.

Sedangkan, Pelayanan umum terkait dengan tugas aparatur pemerintah, baik pemerintah tingkat pusat maupu daerah termasuk BUMN dan BUMD. Oleh karena itu pelayanan umum menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Men-PAN) No. 81 Tahun 1993 adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negar/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kualitas Pelayanan Publik

Sementara pelayanan publik, lebih kepada pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada rakyatnya. Dalam hal ini, menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004, ada 14 unsur minimal yang harus ada untuk mengukur IKM (Indeks Kepuasan Publik). Dengan kata lain, semakin tinggi indek kepuasan publik, kualitas pelayanan semakin baik. 14 unsur pelayanan publik tersebut adalah sebagai berikut (Harbani Pasolong (2010:139-140) :

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administrative yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan, terutama konsistensi waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan , yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggaraan pelayanan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksana pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan prilaku petugas yang melayani dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antar biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan.
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana an prasarana pelayanan yang bersih, rapid an teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamnan lingkungan unit penyelenggaraan pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Surat Izin Mengemudi

Di Indonesia, Surat Izin Mengemudi (SIM) adalah bukti registrasi dan identifikasi yang diberikan oleh Polri kepada seseorang yang telah memenuhi persyaratan administrasi, sehat jasmani dan rohani, memahami peraturan lalu lintas dan terampil mengemudikan kendaraan bermotor. Setiap orang yang mengemudikan Kendaraan Bermotor di Jalan wajib memiliki Surat Izin Mengemudi sesuai dengan jenis Kendaraan Bermotor yang dikemudikan (Pasal 77 ayat satu (1) UU No.22 Tahun 2009).

Peraturan perundang-undangan terbaru adalah Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 yang menggantikan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1992. UU No. 14 Tahun 1992 telah dicabut dan dinyatakan tidak berlaku, tetapi Peraturan Pemerintah Nomor 44 Tahun 1993 yang menjelaskan UU No. 14 Tahun 1992 dinyatakan tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan atau belum diganti dengan yang baru berdasarkan UU No. 22 Tahun 2009.

Awalnya, jenis SIM hanya ada SIM A, B dan C saja, sebelum kemudian diberlakukan aturan baru dengan dibuat SIM D dengan golongan D2 untuk penyandang cacat (disabilitas) roda empat, lalu golongan SIM C dibagi menjadi tiga menurut kapasitas mesin yang digunakan yaitu C, C1 dan C2.

Metode Penelitian

Pada penelitian ini penulis menggunakan penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian deskriptif ini bertujuan untuk mengumpulkan informasi aktual secara rinci yang melukiskan gejala yang ada, mengidentifikasi masalah atau memeriksa kondisi dan praktik-praktik yang berlaku.

Fokus penelitian yang ditetapkan meliputi :

1. Efektivitas pelayanan Satuan Polisi Lalu Lintas (Satlantas) Kepolisian Resor Paser dalam pembuatan SIM di Kabupaten Paser
 - 1.1 Biaya
 - 1.2 Ketepatan Waktu
 - 1.3 Ketepatan dan objektivitas
 - 1.4 Akuntabilitas
2. Faktor penghambat Efektivitas Pelayanan Satuan Polisi Lalu Lintas (Satlantas) Kepolisian Resor Paser Dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Kabupaten Paser.

Hasil Penelitian

Pelaksanaan Efektivitas Pelayanan Satuan Polisi Lalu Lintas (Satlantas) Kepolisian Resor Paser Dalam Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Kabupaten Paser

Biaya

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2016 Tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kepolisian Negara Republik Indonesia, maka dalam hal ini Polres Paser sebagai

suatu pelaksana dalam pelayanan pembuatan SIM dapat melaksanakan program tersebut sesuai dengan yang telah ditetapkan. Dimana segala biaya tentang Surat Izin Mengemudi (SIM) mencakup berdasarkan PP (Peraturan Pemerintah) yang telah ditetapkan dan disesuaikan dengan dasar hukum Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia. Berikut merupakan biaya administrasi yang telah ditetapkan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2016:

- a. Pengujian untuk penertiban Surat Izin Mengemudi (SIM) baru :
 1. SIM A Rp. 120.000,00 Per Penerbitan;
 2. SIM B I Rp. 120.000,00 Per Penerbitan;
 3. SIM B II Rp. 120.000,00 Per Penerbitan;
 4. SIM C Rp. 100.000,00 Per Penerbitan;
 5. SIM C I Rp. 100.000,00 Per Penerbitan;
 6. SIM C II Rp. 100.000,00 Per Penerbitan;
 7. SIM D Rp. 50.000,00 Per Penerbitan;
 8. SIM D I Rp. 50.000,00 Per Penerbitan;
 9. SIM Internasional Rp. 250.000,00 Per Penerbitan.
- b. Penerbitan perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) :
 1. SIM A Rp. 80.000,00 Per Penerbitan;
 2. SIM B I Rp. 80.000,00 Per Penerbitan;
 3. SIM B II Rp. 80.000,00 Per Penerbitan;
 4. SIM C Rp. 75.000,00 Per Penerbitan;
 5. SIM C I Rp. 75.000,00 Per Penerbitan;
 6. SIM C II Rp. 75.000,00 Per Penerbitan;
 7. SIM D Rp. 30.000,00 Per Penerbitan;
 8. SIM D I Rp. 30.000,00 Per Penerbitan;
 9. SIM Internasional Rp. 225.000,00 Per Penerbitan.

Adapun berdasarkan hasil wawancara kepada Bapak Dodik Hartono, SH, S.I.K, MH selaku Kepala Satuan Polisi Lalu Lintas (Kasat Lantas) mengenai pelayanan pembuatan SIM yang mengatakan bahwa:

“Diketahui bahwa dalam proses pembuatan SIM akan dikenakan biaya administrasi sesuai dengan peraturan yang ada. Biaya pendaftaran pembuatan SIM cukup terjangkau oleh masyarakat, Rp. 100.000,- untuk pembuatan baru SIM C, Rp. 75.000,- untuk perpanjangan. Sedangkan untuk pembuatan baru SIM A Rp. 120.000,- dan perpanjangan Rp. 80.000,-” (Wawancara, 21 Februari 2019)

Dikuatkan pula dengan hasil wawancara yang dilakukan pada salah satu warga masyarakat yang tengah melakukan proses pembuatan SIM C, Bapak Arif Rahman yang mengatakan Bahwa : “Kalau menurut saya biaya untuk pendaftaran SIM di Kepolisian Resort Paser tidak ada masalah mas, sudah sesuai dengan prosedur yang ada. Ya sesuai dengan tarif yang berlaku. (Wawancara, 19 Februari 2019)

Sependapat dengan Bapak Arif Rahman, seorang pelajar yang baru juga membuat SIM C baru, Sarlota Palipung juga mengatakan bahwa :“Menurut saya tarifnya buat SIM udah cukup murah, kira-kira untuk keseluruhan saya mengeluarkan sekitar Rp. 150.000,00. Buat pendaftaran Rp. 100.000,- dan buat kir mata dan lainnya yang kurang lebih Rp. 50.000,00.” (Wawancara, 21 Februari 2019)

Berdasarkan wawancara terhadap masyarakat diatas dapat dilihat bahwa warga masyarakat sependapat dengan petugas Satlantas Polres Paser dimana mengenai biaya pelayanan pembuatan SIM (Surat Izin Mengemudi) sudah cukup terjangkau dan sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2016 Tentang Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang sebagaimana mestinya telah diterapkan dengan baik di Kepolisian Resort Paser. Terbukti adanya keterbukaan masyarakat tentang berapa banyak keseluruhan biaya yang harus dikeluarkan dan masyarakat percaya tidak adanya perbedaan biaya mengenai penerbitan SIM di Kepolisian Resort Paser.

Berdasarkan pemaparan yang telah dikemukakan di atas, diketahui bahwa biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat atau pemohon yang melaksanakan proses penerbitan atau pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) telah sesuai dengan ketentuan yang sudah ditentukan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2016. Dalam biaya administrasi tersebut telah dipaparkan mengenai jumlah atau berapa biaya yang harus di keluarkan oleh masyarakat hingga dalam pelayanan dalam administrasi lebih transparan.

Ketepatan Waktu

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis, lama proses pembuatan SIM dapat dipengaruhi oleh beberapa hal seperti belum lengkapnya berkas yang diajukan pemohon, terjadinya pemadaman listrik sehingga petugas tidak dapat mengoperasikan peralatan elektronik, dan terkadang terjadinya gangguan jaringan internet yang dapat menyebabkan petugas kesusahan atau terlambat mengupload data ke pusat.

Selain beberapa kendala yang ada diatas, kelulusan dalam tes uji teori dan tes uji praktek pemohon juga mempengaruhi berapa lama waktu yang diperlukan untuk menerbitkan SIM. Sesuai dengan pernyataan yang diungkapkan oleh bapak Dodik Hartono, SH, S.I.K, MH selaku Kepala Satlantas Kepolisian Resort Paser, sebagai berikut: “Mengenai masalah waktu, sebenarnya untuk penerbitan SIM baru dalam waktu 1 hari juga bisa dikeluarkan. Namun terkadang terdapat beberapa masalah yang membuat terlambatnya penerbitan SIM, seperti pemadaman listrik dan gangguan internet.” (Wawancara, 21 Februari 2019)

Ditambahkan dengan pendapat hal Bapak Hamzah Rajab selaku petugas Satlantas Polres Paser Unit SIM Pokja Pengarsipan berpendapat bahwa :

“Kalau dalam 1 hari itu ya rata-rata 50-60 orang yang mendaftar SIM baru, kalau yang keluar berhasil mendapatkan SIM biasanya rata-rata 30-40 setiap harinya mas. Tapi biasanya orang yang daftar hari ini tidak mesti

lulus hari ini mas. yang paling banyak biasanya hemmm yang kemarin-kemarin ada yang mengulang ujian, ya memang ada yang lulus dan daftar dihari yang sama tapi paling cuma beberapa saja. Tidak semua orang yang bisa selesai dalam 1 hari” (Wawancara, 13 Februari 2019)

Dari hasil wawancara kepada petugas diatas dapat diketahui bahwa lamanya waktu dalam proses penerbitan SIM baru membutuhkan waktu yang tidak menentu. Dimana dalam proses pembuatan SIM bisa menjadi 1 hari kerja atau lebih dikarenakan apabila terdapat beberapa kendala-kendala yang dapat terjadi ketika proses pembuatan SIM di Kepolisian Resort Paser.

Selain penuturan petugas diatas ada juga beberapa komentar atau pendapat dari beberapa warga masyarakat mengenai masalah waktu penerbitan SIM di Kepolisian Resort Paser. Seperti yang di utarakan oleh Asyifa Maulidya yang menyatakan : “Petugas pelayanan pembuatan SIM cukup cepat dan tepat waktu kak. Tadi waktu saya mendaftar langsung dilayani dengan cepat, karna saya datangnya lumayan pagi jadi masih belum terlalu padat antriannya. Jadi proses untuk dapat SIM nya jadi lumayan cepat” (Wawancara, 19 Februari 2019)

Sedangkan pendapat dari Saudara Yusfa Mahardika, yang mengatakan bahwa: “Saya tadi mengulang untuk tes uji praktek untuk yang kedua mas, soalnya kemarin gagal waktu di ujian praktek yang pertama. Jadi ini saya satu minggu untuk melakukan proses pembuatan SIM.” (Wawancara, 19 Februari 2019)

Melihat hasil dari wawancara terhadap warga masyarakat diatas dapat dikatakan bahwa waktu penerbitan SIM baru juga terpengaruhi oleh berapa banyak warga masyarakat yang mendaftar dan bagaimana keberhasilan warga masyarakat dalam melakukan tes uji praktek maupun tes uji teori.

Dari pemaparan tersebut di atas, dapat diketahui bahwa dalam ketepatan waktu pelayanan dalam pembuatan SIM di Kepolisian Resort Paser dapat dikatakan masih belum memenuhi keefektivan dalam pelayanan terhadap warga masyarakat, dimana menurut Handoko (2003:100) mendefinisikan efektivitas adalah “kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau arah yang tepat dalam mencapai suatu tujuan tertentu”. Dengan demikian waktu pembuatan atau penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM) masih terdapat beberapa kendala-kendala atau masalah-masalah yang kadang masih terjadi sehingga mempengaruhi ketepatan waktu dalam penerbitan SIM (Surat Izin Mengemudi) di Kepolisian Resort Paser.

Ketepatan dan Objektivitas

Mengenai ketepatan dalam pelayanan Unit SIM Satlantas Polres Paser dapat di lihat melalui tata cara dan prosedur yang dijalankan petugas dalam proses pembuatan SIM yang berlangsung, dimana petugas diharuskan mengarahkan pemohon (warga masyarakat) untuk dapat mengikuti tahapan-tahapan mengenai tata cara dalam melaksanakan proses pembuatan atau penerbitan SIM. Seperti

yang di utarakan Saudari Asyifa Maulidya, selaku pemohon SIM C baru yang mengatakan bahwa:

“Untuk melaksanakan proses pembuatan SIM pertama saya KIR mata terlebih dahulu, kemudian mengisi formulir di loket pendaftaran, kemudian tidak menunggu lumayan lama nama saya dipanggil untuk melakukan identifikasi foto dan sidik jari, kemudian tinggal menunggu giliran untuk uji teori. Apabila lulus teori, tinggal uji praktek dan kalau lulus bisa langsung dapat SIM” (Wawancara, 19 Februari 2019)

Untuk mengetahui objektif atau tidaknya pelayanan yang diberikan petugas haruslah mengetahui bagaimana sikap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Seperti yang di utarakan oleh Bapak Dodik Hartono, SH, S.I.K, MH yang menanggapi perihal objektivitas dalam pelayanan pembuatan SIM, mengatakan bahwa:

“Selama saya menjabat sebagai Kepala Satuan Polisi Lalu Lintas dalam hampir 2 tahun ini kami selaku petugas selalu mengedepankan sikap yang jujur dan adil dalam memberikan pelayanan. Alhamdulillah tidak ada yang namanya calo ataupun joki” (Wawancara, 21 Februari 2019)

Ditambahkan pula oleh Bapak Dendi Susanto selaku petugas Pokja Pengujian Praktek Roda 4 mengatakan : “Menurut saya pelayanan yang diberikan bersifat objektif, karena walaupun keluarga atau pun teman dari petugas yang ada ingin melakukan pembuatan SIM tidak ada yang lewat belakang. Tetap melewati proses dan prosedur yang ada” (Wawancara, 13 Februari 2018)

Dari kedua wawancara diatas dapat diasumsikan bahwa petugas yang menjalankan pelayanan pembuatan SIM di Kepolisian Resort Paser menjalankan pelayanannya dengan baik, tidak bersifat subjektif dalam melayani dan mengedepankan etika dan perilaku yang tidak KKN (korupsi, kolusi dan nepotisme).

Sedangkan Annisa Zuhri, yang merupakan warga masyarakat pemohon SIM C mengatakan bahwa: “Kalau petugasnya berinteraksi dengan baik dengan semua masyarakat. Menerangkan tahap-tahapnya juga dengan baik. Kalau masalah adil, saya rasa petugas yang menjalankan sudah melakukan sesuai dengan prosedur yang ada kok. Jadi saya rasa adil-adil saja.” (Wawancara, 13 Februari 2019)

Melihat wawancara terhadap warga masyarakat yang menjadi pemohon pembuatan SIM baru juga berpendapat bahwa petugas telah melaksanakan atau menjalankan proses pelayanan dengan sangat baik dan adil. Tidak ada unsur-unsur subjektifitas yang terjadi dalam proses pembuatan SIM. Disini pelayanan yang tepat dan cepar serta tidak adanya diskriminasi, yaitu semua sama tanpa melihat golongan maupun hubungan keluarga.

Berdasarkan pemaparan tersebut di atas, dapat diketahui bahwa dalam ketepatan dan objektivitas di Satlantas Polres Paser Unit SIM diketahui bahwa ketepatan yang dimaksud adalah tepat secara prosedur maupun peraturan yang sesuai dengan dasar hukum ataupun Undang-Undang. Begitu pula dengan objektivitas pelayanan petugas yang disini merupakan sikap dan perilaku petugas

dalam memberikan pelayanan, apakah terdapat penyimpangan-penyimpang prosedur yang terjadi dalam proses pembuatan atau penerbitan SIM dimana dalam Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 mengenai asas-asas pelayanan yang salah satunya terdapat kesamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban.

Akuntabilitas

Akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai-nilai atau norma eksternal yang ada di masyarakat atau oleh para *stakeholder* yang terlibat. Akuntabilitas merujuk pada pertanggung jawaban eksternal organisasi, yaitu apakah kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada *stakeholder*-nya. Dengan kata lain akuntabilitas adalah kemampuan pegawai untuk mempertanggung jawabkan tugas pekerjaannya kepada atasan atau kepada masyarakat, karena aparat pemerintah itu pada hakikatnya mempunyai tugas memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat. Berdasarkan hal tersebut yang menjadi ukuran adalah dari pertanggung jawaban petugas terhadap atasan dan kepada masyarakat dalam hal ini ialah pelayanan pembuatan SIM (Surat Izin Mengemudi).

Adapun bentuk akuntabilitas dari petugas Satlantas Polres Paser Unit SIM dalam pertanggung jawaban kepada warga masyarakat sebagaimana disampaikan oleh Bapak Indrawan Krisdianto selaku petugas Pokja Pengujian Praktek yang mengatakan Bahwa:

“Selama ini kami dalam berkerja selalu melaksanakan tugas sesuai dengan arahan dari Bapak Kasat Lantas, agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang diharapkan. Dalam Renggiat (Rencana Kegiatan) yang telah diberikan, untuk uji praktek bukan hanya sebagai tolak ukur apakah pemohon dapat memiliki SIM, tapi juga sebagai tujuan untuk mengarahkan masyarakat agar dapat menerapkan tentang cara mengenedarai ranmor dengan lebih baik dan tertib di jalan.” (Wawancara, 13 Februari 2019)

Ditambahkan pula oleh Bapak Gatot Irawan selaku Petugas Pokja Penguji Teori yang mengatakan bahwa :

“Dalam proses pembuatan SIM, tanggung jawab petugas tes uji teori dan praktek tidak hanya menjadi sekadar tolak ukur apa seseorang masyarakat yang telah cukup umur dah sehat secara jasmani dan rohani dapat memperoleh SIM. Tetapi petugas juga menginginkan bahwa masyarakat pemohon juga dapat mngerti tata dan tertib berlalu lintas yang baik dan benar.” (Wawancara, 13 Februari 2019)

Dari kedua wawancara diatas dapat diketahui bahwa pertanggung jawaban petugas terhadap atasan dan kepada masyarakat dalam hal ini mengenai pelayanan pembuatan SIM sudah sesuai dengan aturan dan arahan dari atasan. Bentuk dari pertanggung jawaban tersebut yaitu disiplin kerja dan memberikan masyarakat pengetahuan tentang tata tertib dan sopan santun berlalu lintas melalui

uji teori dan uji praktek di dalam proses pembuatan SIM di Kepolisian Resort Paser.

Berdasarkan pemaparan tersebut di atas, akuntabilitas mempengaruhi bagaimana sebuah keefektifan pelayanan dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dimana sebagai indikator efektivitas pelayanan aparat dapat ditinjau dengan optimasi tujuan, perspektif sistematis, dan perilaku pegawai dalam organisasi (Dwiyanto 2005:80). Yang dimana indikator ketiga menjelaskan bagaimana tingkat ketelitian pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya, baik ketelitian maupun tingkat kesalahan yang mungkin terjadi pada saat bekerja, dan bagaimana kecepatan dan ketepatan hingga konsentrasi pegawai dalam bekerja.

Faktor Penghambat Efektivitas Pelayanan Satuan Polisi Lalu Lintas (Satlantas) Kepolisian Resor Paser Dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi Kabupaten Paser

a. Seringnya Terjadi Gangguan Jaringan Internet

Seperti yang dikatakan oleh Bapak Hamzah Rajab selaku BAUR SIM yang mengatakan bahwa: “Dalam proses pembuatan SIM terkadang masalah gangguan internet bisa saja terjadi. Kalau udah ada gangguan, petugas tidak bisa mengiput data keserver dan kalau udah ada gangguan semua kegiatan pelayanan SIM bakal terhambat” (Wawancara,13 Februari 2019)

Pada dasarnya bahwa lama tidaknya penyelesaian pembuatan SIM itu sendiri dapat terhambat karena permasalahan jaringan yang masih kurang memadai. Tidak ada yang bisa menebak bagaimana tentang kapan jaringan dapat menjadi buruk atau gangguan. Begitupun sebaliknya, ketika gangguan jaringan internet terjadi petugas pun tidak dapat menjanjikan kapan jaringan akan kembali normal sehingga keefektifan di bidang ketepatan waktu menjadi berkurang dikarenakan terhambatnya proses layanan pembuatan SIM.

b. Pemadaman Listrik

Seperti yang telah diketahui listrik juga berpengaruh, tidak ada yang bisa menebak kapan ada pemadaman listrik, karena proses pembuatan SIUP sangat bergantung pada listrik dimana alat yang digunakan adalah perangkat elektronik.

Seperti yang dikatakan oleh Bapak Dodik Hartono, SH, S.I.K, MH selaku Kepala Satlantas yang mengatakan bahwa : “Dalam proses pembuatan SIM terkadang terkendala mati listrik, di unit ini juga tidak memiliki genset, karena peralatan di Satlantas Polres Paser Unit SIM rata-rata adalah perangkat elektronik yang rawan jika menggunakan genset yang tegangannya naik turun.” (Wawancara, 21 Februari 2019)

Diketahui bahwa pihak Satlantas Polres Paser masih belum mempunyai genset yang memadai di karenakan tidak berani mengambil resiko jika menggunakan genset yang tegangannya naik turun sehingga bisa mengakibatkan kerusakan pada peralatan, maka pihak Satlantas dapat

mengkondisikan hal tersebut kepada warga masyarakat sehingga tidak ada suatu permasalahan yang terjadi antara petugas dan warga masyarakat pada umumnya, sehingga proses pelayanan pembuatan SIM dapat berjalan dengan lancar.

a. Tidak Adanya Lapangan Tes Ujian Praktek Roda 4 (empat)

Dalam pelaksanaan tes ujian praktek roda 4 pihak Satlantas Polres Paser masih belum memiliki lapangan uji sendiri. Seperti yang dikatakan oleh Bapak Dodik Hartono, SH, S.I.K, MH selaku Kepala Satlantas yang mengatakan bahwa :

“Kami masih belum memiliki lapangan uji untuk roda 4 (empat), ya yang menjadi masalah selama ini itu juga penghambat yang sangat berpengaruh bagi keefektivan pelayanan kami di unit SIM. Selama ini kami masih menumpang di halamn Taman Wisata Belanja, jadi kalau taman nya lagi dipakai ya kami tidak bisa melaksanakan ujian praktek roda 4. Musti harus menunggu sampai lapangan dalam keadaan tidak terpakai.” (Wawancara, 21 Februari 2019)

Diketahui bahwa berdasarkan wawancara terhadap Kasat Lantas bahwa selama ini pihak Polres Paser belum memiliki lapangan yang memadai untuk melaksanakan proses ujian praktek untuk roda 4 (empat) sehingga sering kali menghambat proses pelayanan pembuatan SIM.

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

1. Dalam pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) dikenakan biaya administrasi yang sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2016 Tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kepolisian Negara Republik Indonesia.
2. Tidak adanya kepastian dalam pelayanan di bidang ketepatan waktu yang dilakukan oleh petugas Satlantas Unit SIM Polres Paser. Petugas hanya menjelaskan bagaimana keadaan bila dalam keadaan normal (tidak ada kendala) pemohon atau masyarakat dapat memperoleh SIM dalam kurun waktu 1 hari, namun tidak menutup kemungkinan apabila terjadi kendala ataupun masalah seperti pemadaman listrik dan yang lain-lain dapat menjadi penghalang keefektivan kerja dalam bidang ketepatan waktu sehingga proses pembuatan SIM menjadi terhambat.
3. Ketepatan dan objektivitas yang dilakukan petugas Unit SIM Satlantas Polres Paser dalam pelayanan pembuatan SIM sudah sesuai dengan prosedur berdasarkan ketentuan Undang-Undang dan dasar hukum yang berlaku. Dimana petugas dapat mengarahkan pemohon (warga masyarakat) untuk dapat mengikuti tahapan dan tata cara pembuatan SIM dengan sangat baik. Kemudian petugas mampu objektif dalam memberikan pelayanan kepada pemohon (warga masyarakat), sehingga dapat diasumsikan tidak adanya penyimpangan prosedur yang terjadi selama proses pelayanan SIM.

4. Dilihat dari sisi pertanggung jawaban atau akuntabilitas petugas dirasa sangat baik dimana kemampuan petugas dalam melakukan pekerjaannya dapat dipertanggung jawabkan kepada atasan yang dapat dilihat dari tingkat ketelitian dan profesionalitas yang sesuai dengan arahan dari pimpinan petugas unit SIM Satlantas Polres Paser. Pertanggung jawaban petugas terhadap warga masyarakat dapat dilihat dari sikap dan perilaku petugas pelayanan pembuatan SIM dan serta dalam sikap petugas mengarahkan warga masyarakat pada setiap tahapan pembuatan SIM (termasuk kejelasan kebijakan atau peraturan berkendara yang baik dan benar) dan kedisiplinan.
5. Efektivitas pelayanan Satuan Polisi Lalu Lintas (Satlantas) Kepolisian Resor Paser dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) tidak dapat dipungkiri pastilah memiliki kendala-kendala maupun masalah-masalah yang kadang masih menjadi penghambat pelayanan pembuatan atau penerbitan SIM. Adapun kendala-kendala atau masalah-masalah tersebut yakni gangguan jaringan internet, pemadaman listrik, dan tidak adanya lapangan uji praktek untuk roda 4 (empat).

Saran

1. Pihak Kepolisian Resort Paser bagian pembuatan SIM sebaiknya mengadakan atau membuat lapangan khusus sebagai tempat ujian praktek roda 4 (empat), serta mengadakan penambahan fasilitas kendaraan roda 2 (dua) sebagai fasilitas uji praktek.
2. Perlu adanya pengadaan genset dan bahan bakarnya beserta operasionalnya pada Satlantas Polres Paser, dengan adanya peralatan genset yang memadai tersebut peralatan kerja yang menggunakan listrik dapat digunakan jika terjadi pemadaman listrik.
3. Perlunya ada peningkatan pemeliharaan jaringan internet yang digunakan oleh Polres Paser secara berkala agar tidak menjadi kendala dalam proses penginputan data ke server di kemudian hari. Koordinasi dengan penyedia jasa layanan internet juga harus terus dilakukan agar masalah terkait dengan gangguan jaringan internet menjadi lebih efektif.

Daftar Pustaka

- Sedarmayanti. 2001. *dasar-dasar pengetahuan tentang manajemen perkantoran*, Mandar Maju, Bandung:
- Siagian, Sondang P. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cetakan Ketujuh, PT bumi aksara, Jakarta
- Handoko, T. Hani, 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, BPFE, Yogyakarta
- Kurniawan, Agung, 2005. *transformasi pelayanan publik*, Yogyakarta: PEMBARUAN
- Sinambela, dkk, 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*, PT Bumi Aksara, Jakarta
- Darsono Dan Tjatjuk, Siswandoko, 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Abad 21*, Nusantara Consulting, Jakarta

Pasolong, Harbani, 2010. *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung

Dokumen-Dokumen:

Keputusan MENPAN nomor : 81/1993 *tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum*

Keputusan MENPAN nomor : 25/2004 *tentang Pedoman Umum Penyusunan, Indeks Kepuasan Masyarakat, Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*

Undang –Undang Republik Indonesia No.22 Tahun 2009 *Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*