

**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN SURAT IZIN MENGEMUDI DALAM PENYELENGGARAAN  
PELAYANAN PUBLIK DI KOTA JAMBI****Ersa Yuhana**

Mahasiswa Program Khusus Hukum Administrasi Negara Fakultas Hukum Universitas Jambi  
ersayuhana1208@gmail.com

**Arrie Budhiartie**

Dosen Program Khusus Hukum Administrasi Negara Fakultas Hukum Universitas Jambi  
budhiartie@unja.ac.id

**Eko Nuriyatman**

Dosen Program Khusus Hukum Administrasi Negara Fakultas hukum Universitas Jambi  
ekonuriyatman@unja.ac.id

**Abstract**

*The purpose of this article is to describe the service quality of making a driving license in public service delivery that often occurs in various regions in Indonesia. This research uses the juridical empirical method and uses primary data and secondary data with a descriptive analysis approach. As for the background of this writing occurs because there are still many services that are not optimal and even there are still many irregularities that have been carried out by both the officers themselves and the community. Even though the government has drafted laws and regulations related to procedures that must be obeyed by all parties, it has not been able to solve the problem. Some of these problems are caused due to lack of supervision, lack of strict performance control systems for officers and so on. One of the efforts that can be made is to increase the role of the government in overseeing the implementation of public services in the field of making driving licenses and supported by applying the principle of transparency so that the systems and procedures for providing these services can be known by all levels of society.*

**Keywords; Quality of service, Driving License, Public Service****Abstrak**

Penulisan artikel ini bertujuan untuk memaparkan tentang kualitas pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang sering terjadi di berbagai daerah di Indonesia. Penelitian ini menggunakan metode Yuridis Empiris dan menggunakan data primer dan data sekunder dengan pendekatan analisis deskriptif. Adapun yang menjadi latar belakang penulisan ini terjadi dikarenakan masih banyak di temukannya pelayanan yang kurang maksimal dan bahkan masih banyak terdapat penyimpangan-penyimpangan yang di lakukan baik petugas itu sendiri maupun oleh masyarakatnya.

Meskipun pemerintah telah merancang peraturan perundang-undangan terkait prosedur yang harus di taati oleh semua pihak, namun ternyata hal tersebut belum mampu mengatasi masalah yang terjadi. Beberapa permasalahan tersebut di sebabkan karena minimnya pengawasan, kurang ketatnya sistem pengendalian kinerja petugas dan lain sebagainya. Salah satu upaya yang dapat dilakukan yaitu dengan meningkatkan peran pemerintah dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik di bidang pembuatan Surat Izin Mengemudi serta didukung dengan cara menerapkan asas transparansi agar sistem dan prosedur penyelenggaraan pelayanan tersebut dapat di ketahui oleh seluruh lapisan masyarakat.

## **Kata Kunci; Kualitas pelayanan, Surat Izin Mengemudi, Pelayanan Publik**

### **A. Pendahuluan**

Sesuai dengan tujuan Nasional Bangsa kita yakni seperti yang tercantum di dalam pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang dimana di dalamnya terdapat pernyataan bahwa negara berkewajiban melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, serta ikut melaksanakan ketertiban dunia berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial, diwujudkan melalui pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan yang berkedaulatan rakyat dan demokratis. Untuk mencapai tujuan tersebut, tidak lepas dari peran dan fungsi pemerintah yang mengemban tugas-tugas untuk menyelenggarakan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Mengingat sangat pentingnya pelayanan publik bagi kebutuhan masyarakat, maka diperlukan suatu bentuk pelayanan publik yang berkualitas yang sejalan dengan tujuan dibentuknya Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Yang menjadi sorotan dalam penyelenggaraan pelayanan publik itu sendiri adalah terdapat pada segi kualitas pelayanan yang di berikan kepada masyarakatnya. Dalam hal ini, pemerintah lebih banyak bertindak sebagai penguasa dari pada melayani kebutuhan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga keterlibatan warga negara sangat terbatas.<sup>1</sup> Berbagai Keluhan sudah umum disuarakan seperti pelayanan yang berbelit-belit, adanya pungutan liar, tidak adanya kepastian biaya, waktu dan persyaratan pelayanan lainnya. Yang menjadi salah satu indikatornya yakni dalam hal pelayanannya, yang dimana hal tersebutlah yang menentukan keberhasilan penyelenggara pemerintah terhadap tingkat kepuasan masyarakat, meskipun demikian mewujudkan kepuasan secara menyeluruh tidaklah mudah. Hal ini merujuk pada kualitas pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Jambi

---

<sup>1</sup> Abdul Sabaruddin, *Manajakemen Kolaborasi dalam Pelayanan Publik* (Yogyakarta: Graha Ilmu. 2015), hlm.1.

menjadi suatu hal yang menarik untuk diteliti. Lebih jelasnya lagi mengenai prosedur pelayanan, yaitu dibentuk oleh beberapa indikator antara lain:

- a. Kejelasan informasi pelayanan;
- b. Keterbukaan biaya pelayanan;
- c. Ketepatan waktu pelayanan; dan
- d. Proses pelayanan.<sup>2</sup>

Penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM), merupakan bagian dari salah satu bentuk pelayanan dari Aparatur Negara terhadap masyarakat. Namun dalam prakteknya terdapat banyak keluhan terkait kinerja petugas yang menangani pembuatan SIM itu sendiri. Bukan hanya menyangkut biaya pembuatan SIM, tetapi lamanya waktu serta pelayanan petugas dalam memberikan respon juga menjadi penilaian bagi masyarakat. Sikap petugas yang arogan dan kurang ramah terhadap masyarakat dalam menangani pembuatan SIM menumbuhkan persepsi negatif dari masyarakat dalam mengurus pembuatan SIM sehingga masyarakat cenderung menggunakan jasa “perantara”, karena mereka merasa lebih cepat dan mudah untuk mendapatkan SIM tanpa harus menjalani berbagai prosedur. Kritik masyarakat umumnya berkisar pada lemahnya kinerja dan profesionalisme birokrasi, prosedur pengurusan yang berbelit-belit, dan pungutan liar di sana-sini. Banyaknya keluhan menimbulkan citra buruk yang kurang baik terhadap citra

---

<sup>2</sup> S.P. Siagian, *Patologi Birokrasi*, hlm. 43.

pemerintah dimata masyarakatnya sendiri terutama dimata masyarakat awam yang tidak tahu menahu tentang pelayanan publik.<sup>3</sup>

Dari latar belakang masalah diatas, dapat dilihat bahwa penyelewengan-penyelewengan yang dilakukan oleh penyelenggara pembuatan SIM telah merusak sendi kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara sehingga perlu upaya pemeberantasan secara tegas, terpadu, efektif, dan mampu menimbulkan efek jera terhadap petugas tersebut.

Berbagai aspek telah diatur sedemikian rupa suntuik mengurangi terjadinya tindakan curang, yang membuat hukum itu menjadi samar dan di langgar. Namun kepatuhan hukum yang berada dimasyarakat masih sangat minim. Masyarakat masih bersifat apatis terhadap hukum yang dibuat oleh pemerintah, sehingga pelanggaran-pelanggaran hukum yang terjadi sebagian besar merupakan hasil dari sikap masyarakat yang apatis terhadap hukum. kebudayaan instan yang terjadi dimasyarakat sudah sangat mendarah daging, sehingga kepekaan sosial menjadi tergeser kearah yang mengkhawatirkan. Masyarakat sudah menganggap biasa budaya yang negatif itu karena mereka berpikir bahwa kegiatan yang dilakukan sesuai prosedur dan

---

<sup>3</sup> Surjadi, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik* (Bandung: PT. Refika Aditama, 2012), hlm. 7.

peraturan hanya akan banyak menguras waktu dan tenaga. Oleh karena itu, penulis memilih penelitian ini untuk membahas lebih dalam lagi mengenai penyelewengan-penyelewengan dalam penyelenggaraan pelayanan publik khususnya di bidang pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Kota Jambi.

## **B. Metode Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan didalam artikel ilmiah ini adalah yuridis empiris, dengan melakukan penelitian terhadap data sekunder yang selanjutnya diteruskan dengan penelitian terhadap data primer di lapangan, atau terhadap masyarakat. Tujuan dari pendekatan yuridis empiris pada penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi yang di berikan oleh petugas dalam rangka menyelenggarakan pelayanan publik ke masyarakat di Kota Jambi, dimana data yang di peroleh dari penelitian ini salah satunya di peroleh melalui observasi dan wawancara.

## **C. Pengaturan Mengenai Standar dan Prosedur Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi**

Bidang pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) telah diatur pada Undang-Undang No. 22 tahun 2009 Pasal 77 sampai dengan pasal 28, namun agar lebih spesifik peraturan yang mengtaur tentang SIM maka dibuatlah Peraturan Kapolri No. 9

Tahun 2012 pasal 4 dikatakan bahwa SIM memiliki fungsi sebagai legitimasi kompetensi berkendara, identitas pengemudi, kontrol kompetensi pengemudi, dan forensik kepolisian. 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 proses pembuatan SIM itu sendiri tentu haruslah memperhatikan standar-standar dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat yang dimana hal ini sejalan dengan tujuan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dasar hukum penerbitan SIM bagi Polri:

1. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia pasal 14 ayat (1) huruf b dan pasal 15 ayat (2) huruf c.
2. Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, BAB VIII.

## **D. Ruang Lingkup Permasalahan**

*Pertama*, penyalahgunaan wewenang terkait tindak pidana penyalahgunaan wewenang jabatan ini, dimuat dalam pasal 3 UU No. 31 Tahun 1999 jo UU No. 20 tahun 2001, yang dimana dapat dijelaskan bahwa tindakan penyalahgunaan kewenangan tersebut merupakan suatu tindakan yang

bertentangan dengan kepentingan umum atau untuk menguntungkan kepentingan pribadi, kelompok atau golongan. Dalam hal pembuatan SIM ini, ketidakkonsistenan antara aturan dengan implementasi berpotensi mendorong petugas melakukan "diskresi" yang dapat berujung dengan penyalahgunaan wewenang. Dorongan kuat dari masyarakat yang mencoba mempengaruhi petugas untuk melakukan malpraktek dalam melakukan proses permohonan SIM dengan berbagai dalih, antara lain karena kesibukan dan sebagainya, merupakan salah satu hal yang dapat menyebabkan penyalahgunaan wewenang petugas. Penyalahgunaan wewenang dilakukan dengan berbagai tujuan, antara lain adalah mendapatkan uang, menjaga hubungan sosial atau menghindari komplain masyarakat terkait penanganan kepolisian yang berbelit-belit.

*Kedua, Minimnya Pengawasan.* Kecenderungan pengawasan belum berbasis teknologi informasi secara terintegrasi dan masih adanya intervensi, baik internal maupun eksternal berpotensi pada belum optimalnya layanan SSB. Hal ini tentunya bertentangan dengan pasal 21 butir i Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang berbicara mengenai pengawasan internal. Pengawasan tersebut bertujuan untuk memastikan bahwa penyelenggaraan prosedur pembuatan SIM tersebut apakah sudah sesuai dengan standar layanan yang

telah ditetapkan atau tidak. Namun faktanya, masih banyak terjadi penyelewengan dalam penyelenggaraan pelayanan di bidang pembuatan SIM ini. Sebagai ilustrasi pada saat ujian teori, masih ada potensi bahwa yang mengerjakan soal bukan pemohon SIM yang bersangkutan. Pada saat ujian praktik, masih ada kemungkinan pemohon SIM yang tidak lulus menjadi lulus karena tidak ada sensor berteknologi yang memberikan tanda, misalnya jika pemohon SIM menabrak *traficun*. Penilaian ujian praktik dilakukan oleh dua orang petugas tanpa didukung dan terintegrasi dengan teknologi informasi, sehingga berpotensi ketidakobjektivan dalam penilaian.

*Ketiga, Sistem Pengendalian Manajemen Kinerja.* Kinerja atau *performance* adalah hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya menanggapi tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.<sup>4</sup> Penilaian terhadap kinerja juga diperlukan untuk mengetahui apakah selama pelaksanaan kinerja terdapat penyimpangan dari pekerjaan atau apakah hasil kinerja telah sesuai dengan yang diharapkan.<sup>5</sup>

Terhadap permasalahan sistem pengendalian manajemen kinerja petugas

---

<sup>4</sup> Sabaruddin, *Manajemen*, hlm. 2.

<sup>5</sup> Dwiyanto et al, *Reformasi*, hlm. 42.

ini sudah seharusnya menjadi tanggung jawab pemerintah dalam melakukan pengawasan dengan melakukan pembinaan dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas dari penanggung jawab seperti yang di atur di dalam pasal 6 Undang-Undang No. 25 Tahu 2009 tentang Pelayanan Publik. Sistem pengendalian manajemen kinerja untuk menekan terjadinya pungutan liar dilakukan antara lain dengan pengadaan komputer dan aplikasi sistem yang tepat dan terintegrasi dengan baik, sehingga tidak memungkinkan terjadi penyimpangan prosedur.

Dalam hal ini, pemohon SIM kadaluwarsa tidak lagi bisa diproses lebih lanjut, dan harus mengikuti prosedur pembuatan SIM baru. Namun demikian pengadaan komputer yang berbasis aplikasi ini belum merata. Kinerja pelayanan SIM yang baik tidak semata-mata dilakukan oleh terobosan atau inovasi yang dikembangkan oleh satuan wilayah tetapi juga kinerja tingkat Mabes Polri. Pelayanan SIM yang buruk mengundang celah atau peluang pelanggaran hukum. Ketidakpastian prosedur layanan baik dalam hal kejelasan, ketepatan dan konsistensi menyebabkan ketidakpastian pelayanan. Hal tersebut berdampak pada kelelahan masyarakat sebagai akibat adanya prosedur pelayanan yang panjang dan melelahkan, sehingga masyarakat menyatu dengan pelayanan publik yang korup. Banyaknya persyaratan serta uji praktik dalam layanan SIM

menyulitkan banyak orang, sehingga berpotensi mendorong seseorang menggunakan cara cepat untuk mendapatkan SIM. Hal ini terjadi pada unit-unit lalu lintas di kewilayahan tempat uji praktek, namun demikian faktor mentalitas pemohon SIM yang tidak mau sudah mempengaruhi petugas untuk berbuat melanggar aturan. Misalnya sulitnya ujian SIM menyebabkan masyarakat ingin jalan pintas atau cepat lulus. Bagi pemohon SIM yang gagal dan gagal lagi dalam ujian itu, akan mencari jalan pintas. Internal juga berpotensi memberikan peluang terjadinya Pungli, sehingga terdapat dua unsur, antara pemohon SIM yang ingin cepat lulus dan aparatur yang berpotensi memberi kesempatan untuk Pungli.

*Keempat, Potensi Pungutan Liar (Pungli). Urgensi Pungutan Liar (Pungli) di Indonesia merupakan hal yang hingga saat ini masih menjadi tugas bagi pemerintah untuk diselesaikan.<sup>6</sup> Terdapat sejumlah hal yang menjadi penyebab maraknya praktik Pungli terutama di pelayanan pembuatan SIM. Beberapa Satpas SIM ternyata masih menjadi lahan empuk bagi praktik Pungli. Berdasarkan catatan dari Divisi Humas Polri, sebanyak 160 kasus pungli terjadi di unit yang melayani pembuatan SIM, STNK, dan surat-surat kendaraan lainnya, proses pembuatan SIM menjadi yang paling rawan*

---

<sup>6</sup> Wahyu Ramadhani, *Penegakan Hukum Dalam Menanggulangi Pungutan Liar Terhadap Pelayanan Publik* 12(2017): 263-76.

terjadinya Pungli. Hukuman pidana bagi pelaku pungli bisa dijerat dengan Undang-Undang No. 20 Tahun 2001 tentang Pemberantasan Pidana Korupsi, khususnya Pasal 12 E dengan ancaman hukuman penjara minimal 4 tahun dan maksimal 20 tahun. Pelaku pungli juga bisa dijerat dengan pasal 368 KUHP dengan ancaman hukuman maksimal sembilan bulan. Beberapa potensi Pungli antara lain diakibatkan: SOP prosedur layanan yang tidak diterapkan secara konsisten, penyalahgunaan wewenang, faktor ekonomi, teknologi yang digunakan dalam layanan tidak terintegrasi serta kecenderungan pengawasan belum berbasis teknologi informasi secara terintegrasi.

Adanya ujian komputerisasi yang terkesan hanya formalitas saja dan ditemukan map yang berbeda dalam proses kepengurusan dalam membuat SIM. Yang dimana untuk yang warna map abu-abu diberlakukan test dengan diberikan 30 pertanyaan yang harus lulus minimal 21 pertanyaan, sedangkan untuk warna map khusus yang berwarna merah, hijau dan kuning pasti lulus walaupun tidak ada yang benar satupun. Adanya ujian praktek untuk map abu-abu yang sudah lulus ujian komputer yang dilakukan tidak hanya satu kali bahkan sampai tiga kali baru dinyatakan lulus. Sementara untuk map jenis merah, hijau, dan kuning tidak perlu melakukan ujian praktek dan langsung dinyatakan lulus. Selain itu, masih

terdapatnya perilaku petugas yang bersifat disfungsional atau negatif diantaranya seperti tidak disiplin, berpura-pura sibuk, arogansi, serta bersekongkol dan bekerjasama dengan calo. Berikut bentuk-bentuk penyelewengan yang telah diurutkan berdasarkan kategori tertentu:

1. Bentuk-bentuk penyelewengan yang terkait dengan ketepatan waktu dalam proses pemberian pelayanan publik, dapat berupa tindakan-tindakan sebagai berikut : Penundaan berlarut, tidak menangani, melalaikan kewajiban.
2. Bentuk-bentuk penyelewengan yang mencerminkan keberpihakan sehingga menimbulkan rasa ketidakadilan dan diskriminasi. Kelompok ini terdiri dari tindakan-tindakan : Persengkokolan, kolusi dan nepotisme, bertindak tidak adil.
3. Bentuk-bentuk penyelewengan yang lebih mencerminkan sebagai bentuk pelanggaran terhadap hukum dan perundang-undangan, kelompok ini terdiri dari tindakan-tindakan sebagai berikut : Pemalsuan, pelanggaran undang-undang, perbuatan melawan hukum.
4. Bentuk-bentuk penyelewengan yang mencerminkan sikap arogansi seorang pejabat publik dalam proses pelayanan publik kepada masyarakat, kelompok ini terdiri dari beberapa tindakan sebagai

berikut : Bertindak sewenang-wenang, penyalahgunaan wewenang, bertindak tidak layak/ tidak patut.

5. Bentuk-bentuk penyelewengan yang mencerminkan sebagai bentuk-bentuk korupsi secara aktif. Kelompok ini terdiri dari tindakan-tindakan sebagai berikut: Permintaan imbalan uang/korupsi, penguasaan tanpa hak, penggelapan barang bukti.

#### **E. Tindakan Pemerintah dan Solusi Terhadap Permasalahan Dalam Pelayanan Pembuatan SIM**

*Pertama*, Peran Pemerintah dalam hal pengawasan dan perizinan. Dalam kepustakaan administrasi, izin diartikan sebagai sarana yuridis untuk mengendalikan tingkah laku warga masyarakat.<sup>7</sup> Dengan memberikan izin, penguasa memperkenankan orang yang memohonnya untuk melakukan tindakan-tindakan tertentu yang sebenarnya dilarang, ini menyangkut bagi suatu tindakan yang demi kepentingan umum mengharuskan pengawasan khusus atasnya.<sup>8</sup> Pada dasarnya, pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah merupakan suatu kebebasan tertentu untuk secara aktif bertindak atas inisiatif sendiri

menyelesaikan berbagai masalah yang membutuhkan penanganan secara cepat. Salah satu bentuk kewenangan yang menjadi perhatian selain dari perizinan adalah dalam bentuk pengawasan, yang lahir berdasarkan wewenang yang di berikan oleh undang-undang kepada pemerintah. Berkaitan dengan hal tersebut, upaya pengawasan sebagai salah satu bentuk penanganan terhadap praktek penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat.

Selain sebagai bagian dari wewenang administratif juga seharusnya pemerintah mengaplikasikan asas-asas umum pemerintahan yang layak antara lain akuntabilitas, profesionalitas, keterbukaan dan mengutamakan kepentingan umum. Fungsi dari perizinan dan pengawasan itu sendiri adalah sebagai instrumen yuridis yang digunakan oleh pemerintah untuk mempengaruhi warga agar mau mengikuti cara yang dianjurkannya guna mencapai suatu tujuan konkret. Sebagai suatu instrumen, pengawasan berfungsi sebagai pengarah, atau untuk mengendalikan tingkah laku petugas maupun masyarakat. Pengawasan juga dimaksudkan sebagai sarana dalam mengadakan pembinaan, pengaturan, dan pengendalian.

Dalam hal ini hendaknya perlu diingat, bahwa tugas negara/pemerintah (Indonesia) sebagai negara kesejahteraan tidak hanya memberikan pelayanan kepada

<sup>7</sup> N.M Spelt dan ten Berge, *Pengantar Hukum Perijinan*, Penyuntingan Philipus M. Hadjon, Utrecht, 1991, hlm. 3.

<sup>8</sup> *Ibid.*



masyarakat saja (*social service*), sebagai upaya meningkatkan kesejahteraannya, tetapi juga sekaligus memberikan perlindungan kepada seluruh masyarakat. Untuk mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang optimal terutama dalam proses pembuatan SIM salah satunya dengan mengoptimalkan peran pemerintah. Hal ini tentunya sejalan dengan pasal 3 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menjelaskan mengenai tujuan dibentuknya undang-undang tersebut.

Pemerintah sebenarnya telah berupaya meningkatkan pelayanan masyarakat terutama dengan keluarnya Peraturan Pemerintah tentang Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kepolisian Republik Indonesia, yang meliputi antara lain pengujian untuk penerbitan SIM baru, dan penerbitan perpanjangan SIM. Kemudian pada lampiran PP RI No. 60 Tahun 2016 ini disebutkan jenis dan tarif atas penerimaan negara bukan pajak yang berlaku dalam Kepolisian Republik Indonesia. Jadi kesimpulan dari pernyataan diatas, cukup jelas biaya pengurusan SIM dan informasi ini telah disosialisasikan secara meluas, antara dengan dipasang banner atau papan informasi di tempat pelayanan di satuan lalu lintas di kewilayahan. Selain peran dari pemerintah, untuk mewujudkan penyelenggaraan pelayanan yang bersih tentunya juga memerlukan peran serta dari

masyarakat itu sendiri. Hal ini dapat dilakukan dengan mendukungnya keterlibatan masyarakat dalam melaporkan adanya tindakan diskriminasi oleh petugas yang melakukan proses pembuatan SIM dan pemberian sosialisasi dalam rangka penyadaran kepada masyarakat bahwa tindakan yang dilakukan dengan menggunakan jalur khusus atau jalan tol dapat merugikan sebagian masyarakat yang lain. Dan diharapkan dari kedua belah pihak baik masyarakat maupun petugas sadar akan hal tersebut sehingga tidak merugikan sebagian pihak yang lain dalam hal kepengurusan pembuatan SIM.

*Kedua*, dengan menerapkan Asas Transparansi. Beberapa strategi yang dapat dilakukan dalam meminimalisir permasalahan tersebut yakni dengan transparansi waktu serta biaya dalam mengurus sertifikat dengan penguatan administrasi. Hal ini sejalan dengan pasal 4 butir h Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyebutkan tentang asas keterbukaan atau transparansi. Transparansi penyelenggaraan pelayanan publik adalah pelaksanaan tugas dan kegiatan yang bersifat terbuka bagi masyarakat dari proses kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan/pengendaliannya, serta mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan informasi.

Penguatan birokrasi itu sendiri baik individu dapat dilakukan dengan

meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia dan secara organisasi dengan pendekatan secara struktural dan pendekatan yang berfokus pada kinerja. Selain itu, dengan membangun prinsip transparansi maka segala hal yang dilakukan pelaku administrasi dapat dikontrol oleh masyarakat melalui informasi yang terbuka dan bebas di akses.

Transparansi ini mendorong pelaku administrasi untuk senantiasa menjalankan aturan sesuai ketentuan perundang-undangan. Transparansi dibangun atas dasar kebebasan arus informasi. Informasi mengenai pengambilan keputusan dan pelaksanaan kerja lembaga-lembaga dapat diterima oleh mereka yang membutuhkan informasi tersebut harus dapat dipahami dan dipantau. Upaya pemeberantasan pungutan liar perlu dibentuk satuan tugas sapu bersih pungutan liar yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Presiden. Saber pungli mempunyai tugas melaksanakan pemberantasan pungutan liar secara efektif dan efisien dengan mengoptimalkan pemanfaatan personil, satuan kerja, dan sarana prasarana, baik yang berada di kementerian/lembaga maupun pemerintah daerah. Selain itu, sistem pengendalian manajemen kinerja pada layanan SSB dapat dilakukan dengan metode :

- a. Penerapan aturan yang jelas.
- b. Penerapan SOP (*Standard Operational Procedure*) yang logis

didasarkan pada ketersediaan sumber daya.

- c. Penerapan instrumen berbasis teknologi informasi terintegrasi dalam menjalankan prosedur layanan, termasuk dalam hal instrumen ujian dan instrumen penilaian hasil ujian.
- d. Konsistensi aturan dengan implementasi.

## **F. Kesimpulan**

Penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM) merupakan bagian dari salah satu bentuk pelayanan dari Aparatur Negara terhadap masyarakat. Bidang pembuatan Surat Izin Mengemudi (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 dibuatlah Peraturan Kapolri No. 9 Tahun 2012 khususnya pada pasal 4 dikatakan bahwa SIM memiliki fungsi sebagai legitimasi kompetensi berkendara, identitas pengemudi, kontrol kompetensi pengemudi, dan forensik kepolisian. Namun kenyataannya di dalam pengimplem-tasiannya masih terdapat banyak keluhan terkait kinerja petugas yang menangani pembuatan SIM itu sendiri. Beberapa permasalahannya yakni terkait penyalahgunaan wewenang, minimnya pengawasan, kurangnya sistem manajemen kinerja terhadap petugas, serta rentannya

terjadi kasus pungutan liar. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, maka di perlukan peran pemerintah Kota Jambi dalam hal pengawasan dan penetapan aturan yang lebih tegas lagi. Para petugas yang menangani proses pembuatan SIM hendaknya lebih diefisiensikan serta tidak mengabaikan penilaian masyarakat agar pelayanan yang di berikan semakin lebih baik sehingga meminimalisirkan terjadinya kasus-kasus yang di anggap menyimpang dari aturan hukum yang telah ditetapkan.

#### **G. Saran**

Berdasarkan artkel ilmiah ini, sebaiknya bagi petugas yang menangani dalam hal penyelenggaraan pembuatn Surat Izin Mengemudi sebaiknya lebih ditingkatkan lagi pelayanannya dengan berpedoman pada penerapan asas transparansi, meningkatkan kinerja, serta dengan menerapkan sanksi disiplin dan etika. Selain itu, peran pemerintah juga sangatdibutuhkan, terutama dalam hal pengawasan dan perizinannya agar penyelenggaraan pelayanan publik dalam hal pembuatan Surat Izin Mengemudi di Kota Jambi ini dapat berjalan sesuai dengan tujuan semestinya dan agar tidak terjadinya pelanggaran diluar ketentuan peraturan perundang-undangan. Karena pada dasarnya, kualitas pelayanan merupakan indikator penting yang menentukan apakah penyelenggaraan pelayanan tersebut telah optimal atau tidak bagi masyarakat dan hal

ini tentunya akan sejalan dengan tujuan dari Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

##### **Artikel/Buku/Laporan**

- Agus Dwiyanto. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik : Peduli, Inklusif dan Kolaborasi*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Rycko Amelza Dahniel. 2014. *Perilaku Orgaisasi Kepolisian*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Dimas Ramdhana Prasetya, Tjahjanulin Domai, L. I. M. (2016). Analisis Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Rangka Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 2(1), 1151-1158.
- Suryani, Des, A.Y. dan M.Z. (2018). Aplikasi Legalitas IM Berbasis Mobile (Studi Kasus: Polisi Resort Rengat). *IT Journal Research and Development*, 2(2).
- Lastriani, E. 2014. Pengaruh Disiplin terhadap Kinerja Anggota Pada Satlantas Polresta Pekanbaru. *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis Unilak*, 11(2), 353-367.

##### **Peraturan Hukum :**

- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999  
tentang Pemberantasan Tindak Pidana  
Korupsi

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

Undang-Undang Nomor 22 tahun 2009  
tentang Lalu Lintas dan Angkutan  
Jalan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009  
tentang Pelayanan Publik

Peraturan Kapolri Nomor 9 Tahun 2012  
tentang Surat Izin Mengemudi