

Efektivitas Pelayanan Pengurusan Surat Izin Mengemudi Di Kantor Riau Safety Driving Center Kota Pekanbaru

Taufik Akbar¹, Sri Maulidiah²

^{1,2}Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Riau

* Taufikakbar5@student.uir.ac.id

Abstrak

Pelayanan surat izin mengemudi (SIM) merupakan salah satu pelayanan dasar administratif yang penting. Penelitian ini menggunakan tiga kriteria mengukur efektivitas kerja organisasi menurut Siagian (1996) yaitu faktor waktu, faktor kecermatan, dan faktor gaya pemberian pelayanan. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif dan pemilihan informan memakai prosedur purposive sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan pengurusan surat izin mengemudi (SIM) di Kantor RSDC Kota Pekanbaru masih belum terlaksana dengan baik, karena waktu pembuatan dan prosedurnya belum sesuai dengan standar operasional prosedur yang sudah ditetapkan, dalam hal kecermatan atau ketelitian masih kurang ketelitian pegawai sehingga masih ditemukan banyak kesalahan yang dilakukan sehingga menimbulkan ketidakpuasan pelayanan yang dirasakan oleh pihak penerima pelayanan. Untuk indikator gaya pemberian pelayanan bahwa cara pemberian pelayanan sudah melenceng dan tidak sesuai dengan SOP lagi dikarenakan dalam kepengurusan ada yang menggunakan cara yang tidak seharusnya dilakukan dan itu salah satu pelanggaran baik itu masyarakat maupun pegawai itu sendiri.

Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan, Surat Izin Mengemudi

Abstract

Driver's license service is one of the important basic administrative services. This study uses three criteria to measure the effectiveness of organizational work according to Siagian (1996), namely the time factor, the accuracy factor, and the service delivery style factor. The method used is descriptive method with a qualitative approach and the selection of informants using purposive sampling procedure. The results showed that the effectiveness of driving license management services (SIM) at the RSDC Office in Pekanbaru City was still not well implemented, because the time of making and the procedure was not in accordance with the standard operating procedures that had been set, in terms of accuracy or accuracy, employees still lacked accuracy so that there were still many mistakes made that caused dissatisfaction with the service felt by the service recipient. For indicators of service delivery style that the way of providing services has deviated and is not in accordance with the SOP anymore because in management there are those who use methods that should not be done and that is one of the violations of both the community and the employees themselves.

Keywords: Effectiveness, Service, Driver License

PENDAHULUAN

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

Dalam memberi pelayanan perlu diselenggarakan pelayanan yang transparansi atau bersifat terbuka dan mudah di dapatkan masyarakat, akuntabilitas atau dapat di pertanggung jawabkan sesuai perundang-undangan, kondisional atau sesuai dengan kemampuan pemberi dan penerima layanan dengan tetap memegang prinsip efektifitas dan efisien, partisipatif atau peran serta masyarakat dalam proses pelayanan, kesamaan hak dan tidak membedakan, serta keseimbangan hak dan kewajiban antara pemberi dan penerima pelayanan. Arti pelayanan menurut Surjadi, (2009) adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan kemudahan dan bantuan kepada masyarakat

Efisiensi dan Efektifitas penyelenggaraan pemerintah daerah perlu ditingkatkan dengan memperhatikan aspek-aspek hubungan pemerintah dengan pemerintah daerah, potensi dan keaneka ragaman daerah, peluang dan persaingan global dengan memberikan otonomi seluas-luasnya.

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

Seiring dengan bergulirnya Reformasi, Pelayanan Polisi Lalu Lintas kepada masyarakat dalam penerbitan Surat Ijin Mengemudi (SIM) dituntut lebih profesional, procedural, bermoral dan transparan guna menghilangkan kesan negatif di masyarakat. Untuk memenuhi hal tersebut sebagai anggota Polri khususnya Polisi Lalu Lintas yang akan mengawakinya haruslah dibekali dengan pengetahuan, pemahaman dan keterampilan yang baik berkaitan dengan Registrasi dan Identifikasi Surat Ijin Mengemudi sebagai upaya untuk menunjang kegiatan tersebut antara lain melalui pelatihan, penataran dan pendidikan.

Komplek Area RSDC satlantas Polresta Pekanbaru ini mulai diresmikan sejak tanggal 7 juli 2010. Tempat ini menjadi pionir membentuk sistem pengelolaan SIM yang apik bersama SDC lain yang sudah dibangun juga di Jakarta, Medan. Riau *Safety Driving Center* (RSDC) polda Riau adalah suatu kawasan edukasi dan pengujian SIM untuk meningkatkan keselamatan lalu lintas di Polda Riau.

Riau *Safety Driving Center* melakukan dan melayani satuan penyelenggaraan administrasi SIM (satpas) atas dasar hukum dan petapan sesuai dengan peraturan yang dikeluarkan oleh Peraturan Kapolri Tentang Surat Ijin Mengemudi.

Satuan lalu lintas Polresta Pekanbaru memiliki tugas nya didalam menciptakan Pelayanan yang Efektif dan guna Efisiensi maka dari itu Satlantas Polresta Pekanbaru memiliki Struktur Organisasi Regident Satlantas Polresta Pekanbaru

Dalam bidang SIM telah diatur pada Undang-Undang No 22 Tahun 2009 Pasal 77 sampai dengan pasal 28, namun agar lebih spesifik peraturan yang mengatur tentang

SIM maka di buatlah Peraturan Kapolri (perkap) No 9 Tahun 2012 pasal 4 dikatakan bahwa SIM memiliki fungsi sebagai legitimasi kompetensi berkendara, identitas pengemudi, kontrol kopetensi pengemudi, dan forensik kepolisian. Dalam Perkap No 09 Tahun 2012 tersebut sudah jelas bahwa setiap pengemudi diwajibkan memiliki SIM sesuai dengan kendaraan yang dikendarain agar pengendara memiliki etika berkendara dan mempermudah dalam identifikasi suatu kecelakaan pengendara di jalan raya.

Surat Izin Mengemudi adalah prasyarat untuk menjalankan atau mengoperasikan kendaraan bermotor dan berlaku selama lima tahun. Setiap pengendara diwajibkan memiliki SIM. Dalam undangundang lalu lintas 14 tahun 1992 diterangkan mengenai persyaratan pembuatan SIM sebagai berikut :

- a. Sehat jasmani dan rohani dinyatakan dengan surat keterangan dokter;
- b. Berusia sekurang-kurangnya 17 tahun;
- c. Membayar formulir pada loket administrasi;
- d. Mengisi formulir permohonan;
- e. Dapat menulis dan membaca huruf latin;
- f. Melampirkan foto copy KTP;
- g. Memiliki pengetahuan yang cukup mengenai lalu lintas jalan dan memiliki keterampilan mengemudikan kendaraan bermotor;
- h. Lulus uji teori dan praktek.

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

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

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

Tabel 1.
Jumlah Produksi Surat Izin Mengemudi Roda Dua (SIM C) di Riau Safety Driving Center Kota Pekanbaru

No	Tahun	Jenis Surat Izin Mengemudi		Jumlah
		Pengurusan Baru	Perpanjangan	
1	Januari	655	163	818
2	Februari	721	154	875
3	Maret	567	154	761
4	April	542	172	714
5	Mei	693	121	814
6	Juni	587	201	788
7	Juli	671	145	816
8	Agustus	561	104	665
9	September	476	191	667
10	Oktober	475	210	687

No	Tahun	Jenis Surat Izin Mengemudi		Jumlah
		Pengurusan Baru	Perpanjangan	
11	November	466	109	575
12	Desember	402	128	530
		6.818	1.852	8.670

Sumber: *Riau Safety Driving Center (RSDC) Kota Pekanbaru, 2019*

Berdasarkan tabel di atas Jumlah Produksi Surat Izin Mengemudi Roda Dua (SIM C) di Riau Safety Driving Center (RSDC) Kota Pekanbaru, dimana jumlah produksi surat izin mengemudi SIM C di setiap bulan masih mengalami penurunan. Hal ini tentunya Riau Safety Driving Center (RSDC) lebih meningkatkan pelayanannya dengan baik dengan tujuan agar masyarakat patuh akan taat aturan setiap pengendara roda Dua memiliki SIM C.

Dengan memperhatikan uraian diatas walaupun telah ada SOP dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat namun berdasarkan pengamatan di lapangan masih ditemui fenomena sebagai berikut bahwa diduga:

1. Masih kurangnya ketepatan waktu dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi yang berlaku di Kantor *Riau Safety Driving Center* Kota Pekanbaru.
2. Masih kurangnya kecermatan petugas dalam melayani masyarakat sehingga banyak terjadi ketidak cocokkan data diri masyarakat dalam proses pembuatan Surat Izin Mengemudi di Kantor *Riau Safety Driving Center* Kota Pekanbaru.
3. Masih kurangnya kinerja pelayanan di *Riau Safety Driving Center* Kota Pekanbaru yang belum bekerja sesuai dengan prosedur yang berlaku di Kantor *Riau Safety Driving Center* Kota Pekanbaru.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Riau Safety Driving Center Kota Pekanbaru yang merupakan lembaga yang memberikan pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi. Adapun tipe penelitian ini survey deskriptif yaitu tipe penelitian yang menggambarkan mengenai variabel yang diteliti dan dianalisa secara kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan melakukan wawancara kepada masyarakat dan petugas, hasil wawancara dianalisis dengan metode cek, ricek dan cross chek, adapun yang menjadi informan kunci yaitu kepala satlantas Polresta Pekanbaru, beserta staff pegawai di Riau safety Driving Center dan sebagai informan yang lain juga dicantumkan masyarakat yang ada di lapangan dan mengetahui kendala yang terjadi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Faktor Waktu

Ketepatan waktu didefinisikan sebagai suatu informasi bagi para penentu keputusan pada saat waktu yang diperlukan dan sebelum informasi itu telah hilang keahliannya dalam mempengaruhi sebuah keputusan (Chairil dan Gozhal 2001;112).

Ketepatan waktu yang dijelaskan dalam penelitian ini merupakan ketepatan dalam pemberian pelayanan kepada yang akan akan diberi pelayanan yaitu masyarakat. Jadi faktor waktu dalam penelitian ini adalah kepatan waktu dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan. Faktor waktu memiliki 2 sub indikator, yaitu: ketepatan waktu dan berapa lama waktu pembuatan.

1. Berkaitan dengan permasalahan yang di angkat oleh peneliti ketepatan waktu diartikan sebagai suatu usaha yang di lakukan oleh pihak Safety Driving Center Kota Pekanbaru ini untuk berupaya semaksimal mungkin meminimalisir dan tepat waktu pada saat proses pembuatan surat izin mengemudi sebagaimana yang

telah telah diatur oleh Undang – Undang dan aturan dalam pembuatan surat izin mengemudi (SIM)

2. Berapa lama waktu pembuatan, Dalam hal berapa lama waktu pembuatan ini masih banyak spekulasi dan selalu menjadi pertanyaan besar dalam proses pelayanan dikarenakan ada faktor yang mempengaruhinya baik secara internal maupun eksternal. Faktor internal bisa berupa dari proses pelayanan, ketersediaan alat dan kinerja pegawai yang memberi pelayanan. Adapun faktor eksternal berupa sikap dari pihak yang diberi pelayan, tingkat kecepatan pemenuhan syarat dan lainnya oleh pihak yang diberi pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara bersama KASAT LANTAS diketahui untuk indikator ketepatan waktu dalam pembuatan surat izin mengemudi diketahui dilakukan sesuai dengan SOP dalam hal proses pembuatannya dan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan dari awal mulai proses pembuatan surat izin mengemudi.

Dalam hal berapa lama waktu pembuatan ini masih banyak spekulasi dan selalu menjadi pertanyaan besar dalam proses pelayanan dikarenakan ada faktor yang mempengaruhinya baik secara internal maupun eksternal. Faktor internal bisa berupa dari proses pelayanan, ketersediaan alat dan kinerja pegawai yang memberi pelayanan. Adapun faktor eksternal berupa sikap dari pihak yang diberi pelayan, tingkat kecepatan pemenuhan syarat dan lainnya oleh pihak yang diberi pelayanan.

Sedangkan dari hasil observasi baik secara ketepatan waktu maupun lamanya proses pembuatan masih dikatakan belum efektif sepenuhnya. Dikarenakan masih banyak ditemui kendala kendala dilapangan seperti faktor dari kelengkapan dan alat dalam proses pembuatan SIM maupun dari masyarakat yang masih minim akan pengetahuan tentang lalu lintas sehingga dalam hal uji teori maupun praktek lapangan masih ditemui kesalahan sehingga harus mengulang kembali hingga lolos dan itu salah satu kendala lambatnya proses pembuatan SIM itu sendiri.

2. Faktor Kecermatan

Dalam hal ketelitian dari pemberian pelayanan kepada pelanggan sangat mempengaruhi proses pembuatan surat izin mengemudi baik pengaruh bagi pegawai maupun kepada pihak yang diberi pelayanan. Dalam hal pemberian pelayanan pasti dan masih ditemui banyak kesalahan kesalahan yang terjadi baik secara langsung maupun tidak langsung dan terjadi secara sengaja maupun tidak sengaja.

Memberikan pemahaman dalam pelayanan sangat diperlukan dan sangat dibutuhkan agar tidak terjadi kesalahpahaman dan salah pengertian. Pemahaman harus dikuasai bagi setiap pegawai yang memberi pelayanan agar mampu menjelaskan kembali kepada pihak yang diberi pelayanan secara tepat dan jelas sesuai dengan sasaran atau tujuan.

Sedangkan hasil observasi ditemukan masih dikatakan kurang teliti dalam kinerja yang dilakukan oleh para pegawai sehingga masih ditemukan banyak kesalahan yang dilakukan sehingga menimbulkan ketidak puasan pelayanan yang dirasakan oleh pihak penerima pelayanan.

3. Faktor Pemberian Pelayanan

Gaya pemberian pelayanan merupakan cara atau kebiasaan bagi para pegawai memberikan pelayanan kepada pihak yang akan diberi pelayanan yang berupa pemberian jasa kepada pihak yang diberi pelayanan yaitu masyarakat

Dalam hal kebiasaan dan cara pelayanan sudah sangat terjadi pro dan kontra didalam masyarakat yang mendapat pelayanan. Ada yang mendapatkan pelayanan yang sangat baik atau prima dan ada juga yang mendapatkan pelayanan yang buruk.

Dari hasil wawancara diketahui bahwa dalam proses pembuatan surat izin mengemudi dilakukan melalui penyuaian agar lebih cepat proses pembuatannya. Dalam hal ini timbul pertanyaan kenapa para pembuat SIM rela membayar mahal untuk ini.

Dari hasil wawancara dapat disimpulkan secara keseluruhan bahwasannya dalam hal efektifitas pemberian pelayanan dalam pembuatan surat izin mengemudi dilakukan secara baik dan benar. Mulai dari sikap dan tata cara pelayanan dilakukan dengan baik dan berdampak baik juga kepada sipenerima pelayanan.

Sedangkan dari hasil observasi dapat dikatakan tidak efektif dan masih banyak yang harus diperbaiki mulai dari systemnya, sikap, tata cara dan kebiasaan yang harus diubah agar kembali sesuai dengan SOP dan aturan yang berlaku karena apa yang dilakukan oleh pegawai dan masyarakat merupakan sesuatu hal yang salah dan hal yang melanggar karena tidak sesuai dengan aturan yang berlaku

SIMPULAN

Berdasarkan penyajian data dan hasil pembahasan yang peneliti lakukan dapat disimpulkan bahwa Efektifitas Pelayanan Pengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM) Di Kantor RSDC Kota Pekanbaru, yang didapat dari hasil wawancara dan observasi yang dilakukan maka dapat diambil kesimpulan Efektifitas Pelayanan Pengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM) Di Kantor RSDC Kota Pekanbaru dianggap belum efektif namun belum maksimal.

Adapun faktor yang menghambat efektivitas pelayanan yaitu pegawai masih kesulitan jika alat dan perlengkapan pembuatan SIM tiba-tiba rusak dan memakan waktu lama dalam proses perbaikannya, hal ini disebabkan karena masih kurangnya alat penunjang tujuan pelayanan, masih ditemukan adanya perlambatan proses pembuatan SIM ini dikarenakan kurangnya pengetahuan bagi masyarakat yang ingin membuat SIM ini sehingga harus mengulang tahap jika mengalami kegagalan dan, Masih adanya sikap pegawai yang kurang teliti dan cermat dalam proses pelayanan yang menyebabkan banyak memakan waktu hanya untuk melwatkan satu tahap pembuatan surat izin mengemudi.

Adapun saran peneliti sebagai masukan terhadap efektivitas pelayanan dalam pengurusan surat izin mengemudi (SIM) adalah sebagai berikut:

1. Agar pihak kantor RSDC Kota Pekanbaru lebih memaksimalkan efektivitas pelayanannya dalam pengurusan surat izin mengemudi (SIM).
2. Melakukan sosialisasi yang berhubungan dengan pelayanan dalam pengurusan surat izin mengemudi (SIM) disetiap intansi yang terkait, agar masyarakat tahu prosedur dari pengurusan surat izin mengemudi tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Gusriani, U. (2015). *Pelayanan Pengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Kantor Kepolisian Resort Kota (POLRESTA) Samarinda*.
- Nazir, M. (1999). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nurcholis, H. (2007). *Teori dan praktek pemerintah dan otomi daerah*. Jakarta: Grasindo.
- Peraturan Kapolri NO 9 Tahun 2012 Tentang Surat Izin Mengemudi. (n.d.).
- Siagian, S. P. (1996). *Organisasi Dan Perilaku Administrasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siagian, S. P. (1997). *Organisasi, Kepemimpinan, dan Perilaku Administrasi*. Jakarta: Gunung Agung.

Suryaningrat, B. (1981). *Wewenang, Tugas dan Tanggung Jawab Camat*. Jakarta: CV Pantjuran Tujuh.

Syafiie, I. K. (2013). *Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: Bumi Aksara.

Taliziduhu, N. (2005). *Teori budaya organisasi*. Jakarta: Rineka Cipta.

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. (n.d.).

Undang-Undang RI Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas. (n.d.).

Widodo, J. (2001). *Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. Malang: CV. Citra Malang.