

STUDI TENTANG PROSEDUR PELAYANAN ADMINISTRASI DALAM PEMBUATAN SURAT IJIN MENGEMUDI (SIM) C DI KANTOR SATUAN LALU LINTAS KOTA SAMARINDA

Zintike Irene Masakke¹

Abstrak

Penelitian ini adalah untuk mengetahui prosedur pelayanan administrasi dalam pembuatan Surat Ijin Mengemudi (SIM) C di Kantor Satuan Lalu Lintas Kota Samarinda, untuk menganalisis faktor penghambat dan pendukung prosedur pelayanan administrasi dalam pembuatan Surat Ijin Mengemudi (SIM) C di Kantor Satuan Lalu Lintas Kota Samarinda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, prosedur pelayanan administrasi dalam pembuatan Surat Ijin Mengemudi (SIM) C di Kantor Satuan Lalu Lintas Kota Samarinda sudah baik. Hal tersebut diidentifikasi dari: Mempersiapkan fotocopy KTP selama ini sudah baik dilakukan masyarakat, untuk memenuhi persyaratan dalam pembuatan SIM C. Selama ini dalam pembuatan SIM, semua masyarakat dapat melengkapi prosedur surat keterangan sehat jasmani dan rohani. Masyarakat diberikan formulir oleh petugas Satlantas. Masyarakat dapat mudah melakukan pengisian formulir, karena tampilan yang sangat sederhana.

Ujian teori harus di ikuti oleh masyarakat dalam pembuatan SIM C. Ujian praktik harus masyarakat ikuti, agar mendapatkan penilaian yang baik untuk menentukan kelulusan mendapatkan SIM C. Dalam pembuatan SIM, masyarakat harus melakukan tanda tangan, pengambilan sidik jari, dan foto, selama ini pemohon lakukan prosedur tersebut dengan baik. Faktor penghambat prosedur pelayanan administrasi dalam pembuatan SIM di Satlantas yaitu lambatnya jaringan online, adanya pengurangan jumlah pemohon SIM yang dilayani, kesadaran masyarakat yang tidak membuat SIM, dan dari masyarakat yang tidak bisa menggunakan komputer untuk ujian teori, dan faktor pendukung dari adanya penambahan sarana prasarana yang masih kurang, petugas melakukan pemeliharaan dan perbaikan sarana prasarana yang berkesinambungan, kepedulian petugas, dengan ramah dan sopan, keakuratan pelayanan, jaminan rasa aman, dan kenyamanan pelayanan.

Kata Kunci : *Prosedur, Pelayanan Administrasi, Surat Ijin Mengemudi (SIM) C, Satuan Lalu Lintas Kota Samarinda.*

¹Mahasiswa Program Studi Ilmu Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: zintikeirene23@gmail.com

Pendahuluan

Kepolisian Republik Indonesia merupakan bagian fungsi pemerintahan Negara dibidang pemeliharaan dan keamanan, ketertiban masyarakat, penegak hukum, perlindungan, pengayom dan pelayanan pada masyarakat. Secara tidak langsung dapat dikatakan bahwa, polisi sangatlah lekat dengan pelayanan publik. Penerbitan administrasi lalu lintas pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) C, pelayan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), pelayan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), dan pengaduan kehilangan, kecelakaan, kematian, keramaian dan lainnya adalah bentuk pelayanan dari instansi Kepolisian terhadap masyarakat. Dalam suatu kenyataan dilapangan, tentang biaya pengurusan SIM, STNK dan BPKB menunjukan bahwa pembengkakan biaya pengurusan tersebut karena tidak sesuai dengan administratif dengan ada biaya tambahan yang harus dikeluarkan diluar ketentuan oleh pengurusan.

Penerbitan administrasi lalu lintas, salah satunya seperti pada kepemilikan Surat Izin Mengemudi (SIM) C yang merupakan 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.

Seharusnya akses masyarakat untuk mendapatkan SIM harus lebih mudah dengan harga yang sesuai prosedur. Bukan hanya menyangkut biaya pembuatan SIM yang diluar prosedur, tetapi pelayanan aparat polisi dalam bertindak dan merespon keinginan pengguna jasa menjadi penilaian bagi masyarakat. Jika dilihat secara umum, fungsi dan tugas Polisi sangat luas dan beragam, namun yang akan dikhususkan disini ialah pada Kesatuan Lalu Lintas yang lebih dikenal dengan Satlantas, merupakan sebuah kesatuan dalam tubuh Polisi Republik Indonesia yang merupakan unsur pelaksana tugas pokok yang berada dibawah Polisi Resort. Salah satu tugas kesatuan ini yakni penyelenggaraan dalam bidang penerbitan surat izin mengemudi atau yang lebih dikenal dengan SIM.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh penulis diketahui bahwa, masalah yang ditemukan di dalam prosedur pendaftaran secara *online* dalam pembuatan Surat Ijin Mengemudi (SIM) C baru di Kantor Satuan Lalu Lintas Kota Samarinda yaitu :

1. Hasil wawancara.
 - a. Masyarakat banyak yang tidak mengetahui dengan adanya program baru untuk pendaftaran SIM C secara *online*.
 - b. Melalui pendaftaran SIM C *online*, kelebihanannya adalah jika masyarakat gagal mendaftar, maka masyarakat bisa mendaftar ulang lagi walaupun sebanyak 10 kali.

- c. Untuk ujian teori, berdasarkan standar kelulusan dari Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI) pusat 70 % harus benar, seperti dari 30 soal harus benar 21 soal.
 - d. *Informan* mengatakan bahwa, pendaftaran SIM C *online* dalam pengurusan SIM yang diberikan oleh instansi kantor Polisi Resort Satuan Lalu Lintas, merupakan sistem yang sangat mempermudah dan membantu masyarakat, sehingga menghindari jumlah antrian di Kantor Polisi bagian Satuan Lalu Lintas Kota Samarinda.
 - e. Pendaftaran SIM C dengan sistem *online*, proses pembayarannya bisa dengan membuka website <https://sim.korlantas.polri.go.id>. Di dalam aplikasi tersebut, tercantum pendaftaran SIM C *Online*, Persyaratan Pendaftaran, Perpanjangan SIM, Pengalihan Golongan SIM, dan lainnya. (Wawancara penulis dengan Bapak Sugeng selaku Bagian Unit Penguji SIM, 8 September 2018).
2. Fenomena yang terjadi.
- a. Tidak semua masyarakat Samarinda yang bisa menggunakan pendaftaran SIM C secara *online*, karena tidak semua masyarakat yang bisa menggunakan komputer, terutama masyarakat di usia tua dan dikarenakan faktor pendidikan dan kurangnya pengetahuan teknologi.
 - b. Fasilitas komputer di Kantor Satuan Lalu Lintas, belum memadai untuk pelaksanaan ujian teori masyarakat. Sarana komputer yang tersedia hanya sebanyak 15 unit.
 - c. Jumlah masyarakat yang antri membuat SIM C mencapai 250 Orang, apalagi pada saat musim libur anak sekolah yang telah mencapai umur 17 tahun banyak yang membuat SIM C dan mengakibatkan proses pembuatan SIM C menjadi lama. (Observasi penulis di Kantor Satuan Lalu Lintas Kota Samarinda, 8 September 2018)

Dengan melihat uraian diatas maka penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai masalah tersebut secara ilmiah melalui skripsi yang berjudul “Studi Tentang Prosedur Pelayanan Administrasi Dalam Pembuatan Surat Ijin Mengemudi (SIM) C di Kantor Satuan Lalu Lintas Kota Samarinda”.

Kerangka Dasar Teori

Pelayanan Publik

Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah kegiatan yang di lakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya. Moenir (2008:10) mengemukakan bahwa “pelayanan publik sebagai suatu bentuk kepentingan yang menyangkut orang banyak atau masyarakat, tidak bertentangan dengan norma dan aturan, yang kepentingan tersebut bersumber pada kebutuhan (hajat/hidup) orang banyak atau masyarakat”.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah.

Dari berbagai definisi di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian atau kegiatan sekelompok orang atau instansi, organisasi proses pemberian bantuan atau usaha untuk memenuhi kepentingan atau keperluan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

Paradigma Pelayanan Publik

Menurut Denhart & Denhart (dalam Sinambela, 2007:8), dalam konteks paradigma pelayanan publik yang bergerak menuju yang lebih baik, telah terjadi pergeseran paradigma pelayanan publik dari paradigma tradisional ke paradigma demokrasi .

1. *Old Public Administration*
2. *New Public Management*
3. *New Public Service*

Prinsip-Prinsip Pelayanan

Penilaian kinerja aparatur pemerintah dapat dilakukan eksternal yaitu melalui respon kepuasan masyarakat. Pemerintah menyusun alat ukur untuk mengukur kinerja pelayanan publik secara eksternal melalui keputusan Menpan No. 25/KEP/M.PAN/2/2004.

Untuk memeberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut (Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004) yaitu :

1. Transparansi.
2. Akuntabilitas.
3. Kondisional.
4. Partisipatif.
5. Kesamaan Hak.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban.

Tentang pedoman penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah, terdapat 6 (enam) standar pelayanan kinerja organisasi sebagai berikut :

1. Prosedur pelayanan.
2. Waktu Penyelesaian.
3. Biaya Pelayanan.
4. Produk pelayanan.

5. Sarana dan prasarana.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Administrasi

Administrasi meliputi kegiatan surat-menyurat, pembukuan ringan, ketik-mengetik, agenda dan sebagainya yang bersifat teknis ketatausahaan (*clerical work*). Jadi, tata usaha menurut Handayani (2012:1) adalah bagian kecil dari kegiatan administrasi dalam arti luas.

Administrasi dalam pengertian sempit menurut Masry (2013:14) adalah kegiatan-kegiatan ketatausahaan yang menyangkut segenap proses kegiatan tulis menulis, surat-menyurat serta penyimpanan dan pengurusan naskah-naskah dan segala pencatatan-pencatatan yang diperlukan.

Dari definisi tersebut dapat disimpulkan administrasi dalam arti sempit merupakan kegiatan ketatausahaan yang meliputi kegiatan cata-mencatat, surat-menyurat, pembukuan dan pengarsipan surat serta hal-hal lainnya yang dimaksudkan untuk menyediakan informasi serta mempermudah memperoleh informasi kembali jika dibutuhkan.

Surat Ijin Mengemudi (SIM)

Menurut Marsudi (2010:11), Surat Ijin Mengemudi adalah surat keterangan yang sah, yang menyatakan bahwa orang yang nama, alamat tercantum didalam keterangan itu memenuhi syarat-syarat umum, kesehatan rohani dan jasmani serta tidak cacat badan, memahami peraturan lalu lintas dan dianggap cakap mengemudikan kendaraan tertentu.

Menurut Peraturan KAPOLRI Nomor 9 Tahun 2012 tentang Surat Ijin Mengemudi, bahwa Surat Ijin Mengemudi yang selanjutnya disingkat SIM adalah tanda bukti legitimasi kompetensi, alat control, dan data forensic kepolisian bagi seseorang yang telah lulus uji pengetahuan, kemampuan, dan keterampilan untuk mengemudikan kendaraan Bermotor dijalan sesuai dengan persyaratan yang ditentukan berdasarkan Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

Polisi Resort (POLRES)

Menurut Raharjo (2009:111), polisi merupakan alat negara yang bertugas memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, memberikan pengayoman, dan memberikan perlindungan kepada masyarakat. Selanjutnya menurut Bitner (dalam Raharjo, 2009:111), menyebutkan bahwa apabila hukum bertujuan untuk menciptakan ketertiban dalam masyarakat, diantaranya melawan kejahatan. Akhirnya polisi yang akan menentukan secara konkrit apa yang disebut sebagai penegakan ketertiban.

Dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, fungsi kepolisian sebagai salah satu fungsi pemerintahan negara di bidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, pelindung, pengayom dan pelayan kepada masyarakat. Sedangkan lembaga kepolisian menurut Sadjijono (2008:52-53) Polisi adalah organ pemerintah yang

ditetapkan sebagai suatu lembaga dan diberikan kewenangan menjalankan fungsinya berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2012 Tentang Surat Izin Mengemudi.

Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) C baru, alur prosedur yang telah ditetapkan di bawah ini:

1. Mempersiapkan Fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP)
2. Membuat Surat Keterangan Sehat Jasmani dan Rohani
3. Mengambil Formulir
4. Membayar Asuransi
5. Mengisi Formulir
6. Mengikuti Ujian Teori dan Ujian Praktik
7. Tanda Tangan, Pengambilan Sidik Jari, dan Foto
8. Mengambil SIM.

Definisi Konsepsional

Prosedur pelayanan administrasi dalam pembuatan Surat Ijin Mengemudi (SIM) C di Kantor Satuan Lalu Lintas Kota Samarinda adalah rangkaian aktivitas atau kegiatan yang dilakukan aparaturnya polisi dalam memberikan suatu pelayanan kepada masyarakat yang melakukan pendaftaran dalam pengurusan SIM C di kantor Satuan Lalu Lintas Kota Samarinda yang dilengkapi dengan sarana pelayanan Satpas dan prasarana pelayanan Satpas.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan penelitian deskriptif kualitatif.

Fokus Penelitian

Adapun yang menjadi fokus dalam penelitian ini yaitu:

1. Prosedur pelayanan administrasi dalam pembuatan Surat Ijin Mengemudi (SIM) C di Kantor Satuan Lalu Lintas Kota Samarinda.
 - a. Mempersiapkan fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP).
 - b. Membuat surat keterangan sehat jasmani dan rohani.
 - c. Mengambil formulir.
 - d. Mengisi formulir.
 - e. Mengikuti ujian.
 - 1) Ujian teori.
 - 2) Ujian praktik.
 - f. Tanda tangan, pengambilan sidik jari, dan foto.

2. Faktor penghambat dan pendukung prosedur pelayanan administrasi dalam pembuatan Surat Ijin Mengemudi (SIM) C di Kantor Satuan Lalu Lintas Kota Samarinda.

Sumber dan Jenis Data

Sumber data ada dua jenis yaitu:

1. Sumber Data Primer
 - a. *Key informant* (Informasi Kunci) nya yaitu Kepala Satlantas Kota Samarinda.
 - b. *Informant* nya yaitu PS Kaur Mintu, dan petugas pelayanan SIM C Bagian Satuan Lantas Polresta Kota Samarinda.
 - c. *Informant* lainnya yaitu masyarakat yang menerima pelayanan pengurusan SIM C di kantor Satuan Lalu Lintas Kota Samarinda.
2. Sumber Data Sekunder
Untuk menunjang penelitian ini diambil dari data-data yang berupa dokumen-dokumen yang berasal dari data yang ada di Kantor Satuan Lalu Lintas Kota Samarinda.

Tehnik Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan datanya yaitu dengan menggunakan :

1. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*).
2. Penelitian Lapangan (*Field Work Research*), darinya penulis langsung mengadakan penelitian kelapangan dengan mempergunakan beberapa cara yaitu : Observasi, Wawancara dan Penelitian Dokumen.

Tehnik Analisis Data

Analisis data menurut Matthew B. Milles dan Michael Huberman dalam Sugiyono (2014:92), bahwa dalam analisis data deskriptif mencakup:

1. Pengumpulan Data
2. Penyederhanaan Data (*Data Reduction*)
3. Penyajian Data (*Data Display*)
4. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing*)

Hasil Penelitian

Kepolisian Resort Kota (Polresta) Samarinda

Kepolisian Resort Kota Samarinda atau Polresta Samarinda merupakan pelaksana tugas Polri di wilayah Kotamadya Samarinda. Polresta Samarinda merupakan satuan kewilayahan Polri yang bertanggung jawab untuk menjalankan tugas utamanya dalam hal memelihara keamanan dan ketertiban, menegakkan hukum, memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat di seluruh wilayah hukumnya yang mencakup seluruh wilayah Kota Samarinda yang memiliki total luas 718 km² (277 mil²). Polresta Samarinda dipimpin oleh

seorang Kepala Kepolisian Resort yang berpangkat Komisaris Besar Polisi dan di Wakili oleh Wakil Kepala Kepolisian Resort yang berpangkat Ajun Komisaris Besar Polisi. Polresta Samarinda membawahi beberapa satker yang bertugas untuk menjalankan fungsi-fungsi kepolisian tertentu.

Satuan Lalu Lintas

Satuan Lalu Lintas adalah unsur pelaksana tugas pokok yang berada di bawah Kepolisian Resort (Polres). Satuan lalu lintas (Satlantas) dipimpin oleh Kepala Satuan Lalu Lintas yang bertanggung jawab kepada Kapolres dan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari dibawah kendali Wakapolres. Kasat Lantas bertugas melaksanakan Turjawali lalu lintas, pendidikan masyarakat lalu lintas (Dikmaslantas), pelayanan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor dan pengemudi, penyidikan kecelakaan lalu lintas dan penegakan hukum dibidang lalu lintas.

Penyajian Data Hasil Penelitian

Data penelitian prosedur pelayanan administrasi dalam pembuatan Surat Ijin Mengemudi (SIM) C di Kantor Satuan Lalu Lintas Kota Samarinda berdasarkan sub-sub fokus yang telah ditentukan tersaji sebagai berikut:

Prosedur Pelayanan Administrasi Dalam Pembuatan Surat Ijin Mengemudi (SIM) C di Kantor Satuan Lalu Lintas Kota Samarinda

Tata cara bagi pemohon untuk mendapatkan Surat Ijin Mengemudi (SIM) C di Kepolisian Resort Kota (Polresta) Samarinda Bagian Satuan Lalu Lintas yaitu:

1. Mengisi formulir permohonan yang telah disediakan disertai dengan fotocopy KTP, diserahkan kepada petugas loket pendaftaran.
2. Sesuai dengan nomor urut, kemudian akan dipanggil untuk mengikuti ujian teori.
3. Bila lulus dalam ujian teori, maka berhak untuk mengikuti ujian praktek sesuai dengan jenis SIM yang dikehendaki.
4. Apabila lulus dalam ujian praktek I dan II, maka pemohon akan dipanggil untuk produksi SIM C (pemetretan).
5. Setelah pemetretan, pemohon menunggu diruang tunggu sesuai nomor urut, kemudian akan dipanggil untuk mengambil SIM yang dah selesai diproses.

Untuk mendapatkan Surat Izin Mengemudi (SIM) C, calon pengemudi harus memiliki kompetensi mengemudi yang dapat diperoleh melalui pendidikan dan pelatihan atau belajar sendiri dan harus memenuhi persyaratan usia, administrasi, kesehatan, dan lulus ujian.

Mempersiapkan Fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP)

Mempersiapkan fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP) merupakan salah satu persaratan dalam pembuatan SIM, dan mempersiapkan fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP) merupakan syarat paling mudah bagi pemohon, karena pemohon

hanya pergi ke tempat yang menyediakan mesin fotocopy, lalu KTP pemohon di fotocopy menjadi beberapa lembar untuk dijadikan dokumen oleh pihak Kepolisian. Fotocopy KTP dalam membuat SIM C, memiliki fungsi sebagai petunjuk identitas. Sumber daya di Bagian Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resort Kota Samarinda tidak ada yang kurang, karena keberadaannya sudah cukup dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membuat SIM C. Selama ini masyarakat sudah baik memenuhi persyaratan dan melalui prosedur dalam membuat SIM C Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resort Kota Samarinda, salah satunya pada fotocopy KTP.

Membuat Surat Keterangan Sehat Jasmani dan Rohani

Membuat surat keterangan sehat jasmani dan rohani dalam pembuatan SIM merupakan salah satu persyaratan dalam pembuatan SIM C. Buat surat keterangan sehat jasmani dan rohani, maka pemohon harus pergi ke dokter di Puskesmas atau Rumah Sakit, maka pemohon akan mengeluarkan uang untuk membayar dalam pembuatan surat keterangan sehat jasmani dan rohani.

Surat keterangan sehat jasmani dan rohani merupakan persyaratan administrasi dalam pembuatan SIM C. Fungsi surat keterangan sehat jasmani dan rohani adalah ketentuan bagi seseorang yang akan membuat SIM. Masyarakat tidak bisa melakukan pembuatan SIM C, jika tidak memenuhi persyaratan administrasi surat keterangan sehat jasmani dan rohani. Saat ini prosedur surat keterangan sehat jasmani dan rohani, mudah dipenuhi oleh masyarakat. Walaupun ada catatan resmi mengenai surat keterangan sehat jasmani dan rohani, tetapi masih banyak kecelakaan yang terjadi akibat pengendara yang memiliki riwayat penyakit berisiko. Karena itu tes kesehatan harusnya juga menjadi prioritas karena menyangkut dampak langsung saat berkendara.

Mengambil Formulir

Dalam pembuatan Surat Ijin Mengemudi (SIM) C, masyarakat sebagai pemohon akan diberikan formulir oleh petugas Satuan Lalu Lintas. Masyarakat yang ke Satuan Lalu Lintas, semuanya dapat mengisi formulir sebagai prosedur administrasi pembuatan SIM C di kantor Satuan Lalu Lintas Kota Samarinda. Formulir dalam pembuatan SIM C, sudah disediakan oleh petugas, petugas Satuan Lalu Lintas akan memanggil pemohon Surat Ijin Mengemudi (SIM). Selama ini tidak ada masyarakat yang kesulitan melakukan pengisian formulir sebagai prosedur administrasi pembuatan SIM C di kantor Satuan Lalu Lintas.

Formulir banyak disediakan, dan pemohon tidak melakukan antrian, atau menunggu panggilan dari petugas Satuan Lalu Lintas dalam mengambil formulir, mereka akan memberikan kepada pemohon. Masyarakat tidak ada hambatan yang melakukan pengisian formulir, karena sangat mudah mengisi. Masyarakat memahami persyaratan administrasi pembuatan SIM C di kantor Satuan Lalu Lintas. Masyarakat mengatakan bahwa semua masyarakat yang melakukan pembuatan SIM C di Kepolisian Resort Bagian Satuan Lalu Lintas, akan mengambil formulir yang langsung di isi, atau jika petugas sedang melayani

masyarakat, maka masyarakat harus meminta formulir dengan petugas pelayanan SIM.

Mengisi Formulir

Mengisi formulir dalam pembuatan SIM adalah prosedur yang harus dilakukan oleh pemohon, karena formulir permohonan harus di isi dengan lengkap dan benar oleh pemohon, yang kemudian diserahkan ke petugas diloket petugas SIM yang telah disediakan. Maka pemohon akan menunggu hingga namanya dipanggil oleh petugas SIM.

Semua masyarakat yang melakukan pembuatan Surat Ijin Mengemudi (SIM) C, dapat mengisi formulir dengan mudah. Karena petugas akan membantu kepada masyarakat yang tidak mengisi formulir tersebut. Selama ini masyarakat dengan mudah melakukan pengisian formulir untuk pembuatan Surat Ijin Mengemudi (SIM) C. Masyarakat mengatakan bahwa, semua masyarakat bisa mengisi formulir untuk pembuatan SIM C di kantor Satuan Lalu Lintas. Masyarakat mengisi formulir sesuai dengan data pribadinya yang diperlukan tertulis di formulir tersebut.

Mengikuti Ujian

Ujian Teori

Saat ujian teori, pemohon berada didepan komputer untuk mengisi macam-macam soal tentang lalu lintas di jalan raya. Modelnya semacam menguji wawasan pemohon mengenai rambu lalu lintas, marka jalan, dan lainnya. Pemohon harus menjawab soal tersebut sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Jika lulus ujian teori, maka pemohon akan dilanjutkan dengan ujian praktik. Sementara jika tidak lulus, pemohon akan diberi kesempatan untuk mengulang ujian teori ini setelah tenggang waktu 7 hari, 14 hari, dan 30 hari. Jika mau ikut lagi ujian, lalu tidak lulus hingga berkali-kali, maka pemohon tidak perlu membayar lagi, bahkan biaya SIM pemohon di awal akan dikembalikan lagi.

Fungsi ujian teori bagi Satuan Lalu Lintas yaitu untuk mengetahui kelayakan masyarakat untuk mendapatkan SIM C. Satuan Lalu Lintas memberikan ujian teori kepada masyarakat dengan baik dalam pembuatan SIM C. Satuan Lalu Lintas mengetahui seberapa jauh pengetahuan masyarakat tentang rambu-rambu berhenti, dilarang parkir, dan marka jalan. Tetapi diketahui bahwa, banyak masyarakat yang bingung apabila disuruh langsung mengerjakan soal ujian teori SIM C, karena belum memahami betul tentang lalu lintas yang sering dilalui sehari-hari.

Ujian Praktik

Ujian praktek untuk mendapatkan SIM, yakni dengan mengendarai kendaraan dilapangan yang ada di lokasi Satpas SIM. Misalnya masyarakat yang membuat SIM, maka akan di tes berkendara motor. Tentu saja ada rintangannya, tidak hanya berjalan di jalanan lurus, seperti zig zag, jalur angka 8, *letter U*, dan tes reaksi menghindar. Setelah ujian teori prosedurnya dilanjutkan ke ujian praktik.

Fungsi dari ujian praktik bagi Satuan Lalu Lintas untuk menilai kelayakan masyarakat mendapatkan Surat Ijin Mengemudi (SIM) C.

Prosedur pelayanan administrasi pada ujian praktik masyarakat dalam pembuatan SIM C di kantor Satuan Lalu Lintas Kota Samarinda, dilakukan pengawasan oleh Kepala Sub Unit Regident 2, kepada petugas yang turun ke ujian praktik, sehingga petugas dapat bertanggung jawab terhadap penerbitan SIM, dan termasuk dalam merawat peralatan pelayanan SIM yang ada di Satuan Lalu Lintas. Ujian praktik dalam pembuatan SIM C adalah tanda bukti kompetensi bagi seseorang yang telah lulus uji pengetahuan, kemampuan dan ketrampilan mengemudi di jalan sesuai persyaratan yang ditentukan berdasarkan undang-undang lalu lintas.

Tanda Tangan, Pengambilan Sidik Jari, dan Foto

Masyarakat yang melakukan pembuatan SIM C harus melakukan tanda tangan, pengambilan sidik jari, dan foto, sebagai registrasi dan identifikasi pengemudi kendaraan bermotor yang akurat guna kepentingan forensik Kepolisian. Dasar hukum Satuan Lalu Lintas mengenai tanda tangan, pengambilan sidik jari, dan foto dari masyarakat yang membuat Surat Ijin Mengemudi (SIM) C, ada pada Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 dan Peraturan Kepolisian Nomor 9 Tahun 2012 Tentang SIM. Prosedur administrasi dengan kebutuhan tanda tangan, pengambilan sidik jari, dan foto, sudah baik dilakukan oleh masyarakat yang membuat SIM C di Satuan Lalu Lintas.

Masyarakat akan melengkapi data seperti tanda tangan, sidik jari dan foto, semuanya akan dilakukan secara manual. Dasar hukum Satlantas sesuai dengan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009, setiap orang yang mengemudikan kendaraan bermotor di jalan wajib memiliki SIM C sesuai dengan jenis kendaraan bermotor yang dikemudikan. Masyarakat kota Samarinda tertib dalam mengikuti prosedur administrasi dalam pembuatan SIM C, dengan tanda tangan, pengambilan sidik jari, dan foto.

Faktor Penghambat Prosedur Pelayanan Administrasi Dalam Pembuatan Surat Ijin Mengemudi (SIM) C di Kantor Satuan Lalu Lintas Kota Samarinda

Faktor penghambat prosedur pelayanan administrasi dalam pembuatan SIM C di Kantor Satuan Lalu Lintas Kota Samarinda yaitu tidak ada faktor penghambat di Kantor Satuan Lalu Lintas dalam pembuatan SIM, karena petugas di Bagian Satuan Lalu Lintas sudah disiplin bertanggung jawab terhadap tugasnya, dan bekerja sesuai dengan peraturan. Ada petugas Satuan Lalu Lintas Polresta Samarinda yang memberikan pelayanan pembuatan SIM C yang tidak adil terhadap masyarakat yang membuat SIM, dan masyarakat melaporkan kepada pimpinannya, atau dari pihak Pimpinan ada menemukan perbedaan pelayanan yang diberikan oleh petugas.

Prosedur pelayanan administrasi dalam pembuatan Surat Ijin Mengemudi (SIM) C di Satuan Lalu Lintas Kota Samarinda yang ditetapkan sudah baik, tetapi karena di masa covid corona, membuat Kepolisian Resort melakukan pengurangan

terhadap batas jumlah masyarakat yang membuat SIM C. Kesadaraan masyarakat, yang harus wajib membuat SIM C di Kantor Kepolisian Resort Kota Samarinda di Bagian Satuan Lalu Lintas, berdampak pada pelanggaran-pelanggaran yang masyarakat lakukan, karena tidak memiliki SIM C.

Faktor Pendukung Prosedur Pelayanan Administrasi Dalam Pembuatan Surat Ijin Mengemudi (SIM) C di Kantor Satuan Lalu Lintas Kota Samarinda

Faktor pendukung prosedur pelayanan administrasi dalam pembuatan SIM C di Kantor Satuan Lalu Lintas Kota Samarinda yaitu adanya penambahan personil yang bertanggung jawab di dalam menerima dan menindaklanjuti semua keluhan dari masyarakat terkait dengan pelayanan SIM, dan perlu dilakukan penambahan sarana dan prasarana utama yang kurang dalam melayani masyarakat, agar pelayanannya lebih maksimal.

Dukungan dari kepedulian petugas, ramah dan sopan, keakuratan pelayanan, jaminan rasa aman, dan kenyamanan pelayanan yang diberikan oleh petugas. Walaupun antrian yang banyak, namun kepedulian petugas untuk membantu dan mempercepat proses pelayanan, sangat masyarakat hargai. Dalam pembuatan SIM C, masyarakat diberikan kemudahan, karena masyarakat merasakan kemudahan terhadap prosedur yang diterapkan melalui Peraturan Satuan Lalu Lintas, mulai dari awal sampai dengan selesai. Petugas juga melakukan pemeliharaan dan pembenahan secara berkesinambungan sarana dan prasarana dibagian Satuan Lalu Lintas. Tersedianya sumber daya manusia di bagian Satuan Lalu Lintas di Polres yang melakukan sosialisasi kepada masyarakat mengenai prosedur pembuatan Satuan Lalu Lintas.

Penutup

Kesimpulan

Dari hasil penelitian, penyajian data dan pembahasan prosedur pelayanan administrasi dalam pembuatan Surat Ijin Mengemudi (SIM) C di Kantor Satuan Lalu Lintas Kota Samarinda sudah baik. Hal tersebut diidentifikasi dari:

1. Mempersiapkan Fotocopy KTP.

Dalam pembuatan SIM C mempersiapkan fotocopy KTP merupakan syarat dalam prosedur pembuatan SIM C. Fotocopy KTP berguna bagi Satlantas dalam situasi darurat seperti kecelakaan, dengan adanya kartu identitas, polisi dengan mudah menghubungi pihak keluarga atau mengantarkan korban ke rumahnya.

2. Membuat Surat Keterangan Sehat Jasmani dan Rohani.

Surat keterangan sehat jasmani dan rohani merupakan salah satu persyaratan dalam pembuatan SIM C. Fungsinya untuk mengetahui kondisi seseorang yang akan membuat SIM C. Selama ini dalam pembuatan SIM C, semua masyarakat dapat melengkapi prosedur surat keterangan sehat jasmani dan rohani.

3. Mengambil Formulir.

Dalam pembuatan SIM C di Kapolres Kota Samarinda, masyarakat akan diberikan formulir oleh petugas Satuan Lalu Lintas. Semua masyarakat dapat mengisi formulir sebagai prosedur administrasi pembuatan SIM. Selama ini diketahui masyarakat tidak ada yang merasa kesulitan dalam melakukan pengisian formulir.

4. Mengisi Formulir.

Masyarakat mengisi formulir dalam pembuatan SIM C di kantor Satlantas sudah berjalan dengan baik. Masyarakat akan dibimbing oleh petugas, tetapi bagi yang mengetahui pengisian formulir, maka mempermudah dan membantu petugas dalam memberikan pelayanan. Setelah mengisi formulir akan mengikuti ujian teori.

5. Mengikuti Ujian.

a. Ujian teori harus di ikuti oleh masyarakat yang membuat SIM C. Satlantas memberikan ujian teori kepada masyarakat dengan baik yang membuat SIM C, sehingga Satlantas mengetahui pengetahuan masyarakat tentang rambu-rambu lalu lintas dan marka jalan.

b. Ujian praktik harus di ikuti oleh masyarakat agar mendapatkan tanda bukti kompetensi seseorang yang telah lulus uji pengetahuan, dan kemampuan mengemudi di jalan sesuai persyaratan berdasarkan Undang-Undang lalu lintas.

6. Tanda tangan, pengambilan sidik jari, dan foto.

Dalam pembuatan SIM C, masyarakat harus melakukan tanda tangan, pengambilan sidik jari, dan foto sebagai registrasi dan identifikasi pengemudi kendaraan bermotor yang akurat guna kepentingan forensik Kepolisian. Selama ini pemohon lakukan prosedur tersebut dengan baik.

7. Faktor penghambat

Faktor penghambat prosedur pelayanan administrasi dalam pembuatan SIM C yaitu lambatnya sistem jaringan *online* yang menghubungkan ke pusat untuk mengirim data-data pemohon, petugas Satuan Lalu Lintas tidak memberikan keadilan kepada pemohon, adanya pengurangan jumlah pemohon SIM C yang dilayani, dan tidak semua masyarakat yang bisa menggunakan komputer pada ujian teori.

8. Faktor pendukung

Faktor pendukung prosedur pelayanan administrasi dalam pembuatan SIM C yaitu adanya penambahan petugas yang memberikan pelayanan SIM C, penambahan sarana prasarana yang masih kurang, dilakukan pemeliharaan dan perbaikan sarana prasarana, kepedulian petugas, keakuratan pelayanan, sosialisasi kepada masyarakat, dan petugas memiliki kemampuan dalam pelayanan SIM C.

Saran

Adapun saran-saran yang akan penulis kemukakan adalah sebagai berikut :

1. Bagi petugas Satuan Lalu Lintas dapat mempertahankan pelayanan pembuatan Surat Ijin Mengemudi (SIM) C, karena sudah tergolong baik.

2. Kepala Satuan Lalu Lintas mencari solusi untuk menambah sarana prasarana yang kurang, yang digunakan petugas, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
3. Bagian Satuan Lalu Lintas dapat memberikan sosialisasi kepada masyarakat, mengenai kewajibannya untuk membuat Surat Ijin Mengemudi (SIM) C di Kepolisian Resort Kota Samarinda Bagian Satuan Lalu Lintas.

Daftar Pustaka

- Handayani, Suwarno. 2012. *Administrasi Pemerintahan Dalam Pembangunan Nasional*. Jakarta: PT. Gunung Agung.
- Marsudi, Soehoed. 2010. *Pengetahuan Lalu Lintas*. Surabaya: Surabaya Press.
- Masry, Maringan Simbolon. 2013. *Dasar-Dasar Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Moenir, A.S. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mulyadi. 2013. *Sistem Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat, Edisi Ketiga.
- Raharjo, Satjipto. 2009. *Penegakan Hukum Suatu Tinjauan Sosiologis*. Yogyakarta: Genta Publishing.
- Ratminto. 2012. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sinambela. 2012. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Simanjutak. 2011. *Pengantar Manajemen*, Jakarta: Prenada Media.

Dokumen-Dokumen :

- Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2012 tentang Surat Izin Mengemudi.
- Keputusan Menteri Penerapan Aparatur Negara (Kepmenpan Nomor 25/KEP.MEN/PAN/17/2004 tentang Pelayanan Publik.
- Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 tentang Pelayanan Publik.