

**PROSEDUR MEMPEROLEH SURAT IJIN MENGEMUDI (SIM)
(STUDI POLRESTABES SURABAYA)**

Ilham Desanti Akbar
Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana
Universitas Bhayangkara

ABSTRAK

Pola dan perilaku dalam pelayanan di tubuh kepolisian dapat dianalisa dari proses pelayanan kinerja Polri dalam penyediaan surat-surat penting yang dibutuhkan oleh masyarakat, salah satunya adalah Surat Ijin Mengemudi (SIM). Penelitian ini bertujuan untuk mengumpulkan data tentang prosedur pemberian Surat Ijin Mengemudi (SIM) di Polrestabes Surabaya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Prosedur pemberian SIM menurut Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, di Polrestabes Surabaya harus memenuhi syarat sesuai usia, administrasi, kesehatan dan lulus ujian baik teori maupun praktek. Praktik pemberian SIM di Polrestabes Surabaya yaitu dengan memperhatikan kelengkapan persyaratan. Setiap pemohon SIM harus hadir sendiri dan memenuhi persyaratan usia, administrasi, kesehatan dan lulus ujian baik teori maupun praktek satu dan praktek dua. Faktor Pendukung dalam pemberian SIM di Polrestabes Surabaya adalah lengkapnya sarana dan prasarana, petugas yang ahli dalam bidangnya, Sat Lantas Polrestabes Surabaya Menjalankan Konsep Pelayanan Prima, yaitu kredibel, nyaman dan transparan. Sementara faktor penghambat praktik pemberian SIM di Polrestabes Surabaya yaitu masih didapati praktik pencaloan dan durasi waktu pelayanan bisa sangat lama tidak sesuai dengan prosedur pelayanan karena kurang manajemen antrian.

Kata Kunci: Prosedur, Surat Ijin Mengemudi, Polrestabes Surabaya

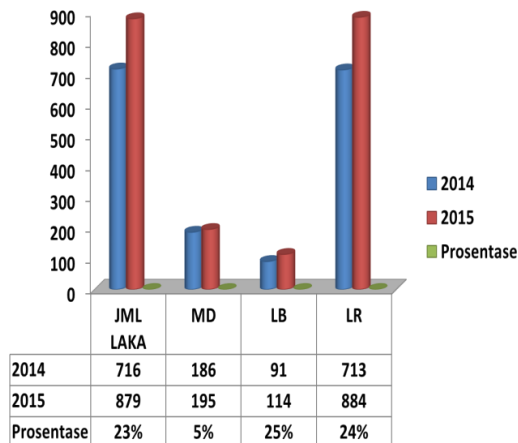
ABSTRACT

Patterns and behavior in services of the police can be analyzed from the process for the performance of Police to provide important documents needed by community, one of the examples is driver license. This study aims to collect data about the procedure for granting a driver's license (SIM) at Surabaya Police Station. The results indicated that the procedure for issuing a driver license according to Law Number 22/2009 concerning on Road Traffic and Transportation, at Polrestabes Surabaya need to fulfill the requirements based on the age, administration, health and pass theoretical and practical exams. The practice of issuing driver license at Polrestabes Surabaya by paying attention to the completeness of requirements. Each driver's license applicant must attend by himself and meet the requirements of the age, administrative, health requirements and pass both theory and practice for one and two practical exams. Supporting factors to grant a driver license at Polrestabes Surabaya are complete facilities and infrastructure, officers who are experts in their fields, Sat Traffic Polrestabes Surabaya Runs the Concept of Excellent Service, which is credible, comfortable and transparent. Meanwhile, the inhibiting factors for the practice of giving driver license at Polrestabes Surabaya are doing the practices and the duration of service time can be very long, it is not related to the service procedures due to the lack of queue management.

Keywords: Procedures, Driver's License, Police

Pendahuluan

Dewasa ini banyak ditemukan kasus kecelakaan, bahkan di wilayah hukum Polrestaes Surabaya. Data dapat disajikan di bawah ini:



Gambar 1.1 Data kecelakaan Tahun 2014-2015 Sumber: Data Kecelakaan di wilayah Kota Surabaya Tahun 2014-2015

Dari gambar di atas, dapat dilihat bahwa jumlah kecelakaan yang terjadi di wilayah hukum Polrestaes Surabaya pada tahun 2014-2015 telah terjadi 1595 kasus kecelakaan, yaitu 716 kasus pada tahun 2014, dan 879 kasus pada tahun 2015. Bahkan angka korban meninggal dunia (MD) pada tahun 2014-2015 mencapai 381 kasus.

Sebagian besar pelanggaran yang banyak ditemukan yaitu terkait dengan kelengkapan persyaratan berkendara bermotor

lainnya, yang dilakukan oleh masyarakat. Karena banyaknya yang belum mengerti tentang arti dan fungsi kelengkapan yang ada pada kendaraan bermotor, karena setiap bulannya terjadi peningkatan pada kategori dan jenis pelanggaran yang sama. Menjadi menarik ketika, faktanya kecelakaan disebabkan oleh pihak-pihak yang memiliki Surat Ijin Mengemudi (SIM). Padahal, sejatinya, kepemilikan SIM menjadi indikator bahwa pribadi tersebut telah memahami fungsi dan peraturan lalu lintas di jalan. Hal ini yang kemudian menjadi perhatian Polri, bahkan oleh Polrestaes Surabaya.

Surat Ijin Mengemudi (SIM) dibuat atau diterbitkan sebagai upaya dari pihak kepolisian untuk mengatur lalu lintas di jalan raya. Adanya seleksi terhadap kepemilikan Surat Ijin Mengemudi (SIM), para pengguna kendaraan diharapkan memiliki kemampuan dan pemahaman yang cukup baik sehingga tidak membahayakan pengguna lain ketika mengemudi di jalan raya. Kepentingan masyarakat untuk berkendara dan kewajiban kepolisian untuk menjaga

ketertiban, membuat polisi harus menyediakan sebuah mekanisme pelayanan bagi masyarakat yang memerlukan Surat Ijin Mengemudi (SIM).¹

Akan tetapi, sayangnya masih didapati kajian empiris yang menyatakan bahwa pelayanan SIM di Indonesia, termasuk di Surabaya masih kurang maksimal. Agus Dwiyanto dalam penelitiannya tentang kualitas pelayanan birokrasi menunjukkan bahwa pelayanan birokrasi masih sangat buruk khususnya di DIY Yogyakarta, Sumatera Barat dan Sulawesi Selatan. Hasil penelitian tersebut mengindikasikan bahwa pelayanan di Indonesia masih buruk dan belum mampu untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang efisien, adil, responsif dan akuntabel. Salah satu pelayanan yang masih dianggap buruk adalah pada pelayanan pembuatan SIM. Salah satu pimpinan Ombudsman Republik Indonesia (ORI) menyebutkan bahwa terdapat tiga

lembaga pelayanan yang terburuk dalam memberikan pelayanan publik yaitu Kepolisian, Badan Pertahanan Nasional dan Kepegawaian. Selanjutnya, disebutkan bahwa pengaduan masyarakat yang paling menonjol terhadap pelayanan kepolisian adalah pelayanan SIM.²

Pasal 1 ayat (4) Peraturan Kepala Kepolisian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2012 Tentang Surat Izin Mengemudi (selanjutnya disingkat Perkapolri tentang SIM) menyebutkan bahwa Surat Izin Mengemudi (SIM) adalah tanda bukti legitimasi kompetensi, alat kontrol dan data forensik kepolisian bagi seseorang yang telah lulus uji pengetahuan, kemampuan dan keterampilan untuk mengemudikan kendaraan bermotor di jalan sesuai dengan persyaratan yang ditentukan berdasarkan Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di

¹ Purnama Budi Sunanta, Andy Fefta Wijaya, and Mardiyono, "Implementasi Kebijakan Pelayanan Surat Ijin Mengemudi Berdasarkan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Di Kota Surabaya," *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik* 4, no. 2 (2015).

² Sandy Indra Pratama, "Ombudsman Sebut Tiga Lembaga Dengan Pelayanan Terburuk," *CNN Indonesia*, last modified 2016, accessed July 27, 2017, <http://www.cnnindonesia.com/nasional/20160308150625-20-116107/ombudsman-sebut-tiga-lembaga-dengan-pelayanan-terburuk/>.

atas, maka rumusan masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini antara lain:

1. Bagaimana ketentuan/prosedur memperoleh SIM menurut UU No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan?
2. Bagaimana praktek pemberian SIM di Polrestebes Surabaya?
3. Faktor pendukung dan penghambat apa saja dalam Pemberian SIM di Polrestebes Surabaya?

Pembahasan

A. Prosedur Perolehan SIM Menurut UU No. 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan

Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan 2009 (UU No. 22 Tahun 2009) menunjukkan bahwa Surat Izin Mengemudi (SIM) untuk kendaraan bermotor perseorangan digolongkan menjadi:

1. Surat Izin Mengemudi A berlaku untuk mengemudikan mobil penumpang dan barang

perseorangan dengan jumlah berat yang diperbolehkan tidak melebihi 3.500 (tiga ribu lima ratus) kilogram.

2. Surat Izin Mengemudi B I berlaku untuk mengemudikan mobil penumpang dan barang perseorangan dengan jumlah berat yang diperbolehkan lebih dari 3.500 (tiga ribu lima ratus) kilogram.
3. Surat Izin Mengemudi B II berlaku untuk mengemudikan kendaraan alat berat, kendaraan penarik atau kendaraan bermotor dengan menarik kereta tempelan atau gandengan perseorangan dengan berat yang diperbolehkan untuk kereta tempelan atau gandengan lebih dari 1.000 (seribu) kilogram.
4. Surat Izin Mengemudi D berlaku untuk mengemudikan kendaraan khusus bagi penyandang cacat. Untuk memperoleh Surat Izin Mengemudi, setiap orang harus memenuhi persyaratan usia, administratif, kesehatan dan lulus ujian. Syarat usia

ditentukan paling rendah sebagai berikut:

1. Usia 17 (tujuh belas) tahun untuk Surat Izin Mengemudi A, Surat Izin Mengemudi C dan Surat Izin Mengemudi D.
2. Usia 20 (dua puluh) tahun untuk Surat Izin Mengemudi B I.
3. Usia 21 (dua puluh satu) tahun untuk Surat Izin Mengemudi B II.

Selanjutnya, syarat administratif sebagaimana dimaksudkan terdiri dari: identitas diri berupa:

1. Kartu Tanda Penduduk
2. Pengisian formulir permohonan
3. Rumusan sidik jari.

Syarat kesehatan sebagaimana dimaksud terdiri dari: Sehat jasmani dengan surat keterangan dari dokter

1. Sehat rohani dengan surat lulus tes psikologis.

Syarat lulus ujian sebagaimana dimaksud terdiri dari:

1. Ujian teori
2. Ujian praktik
3. Ujian keterampilan

melalui simulator.

Selain beberapa syarat tersebut di atas, setiap pengemudi kendaraan bermotor yang akan mengajukan permohonan harus:

1. Surat Izin Mengemudi B I harus memiliki Surat Izin Mengemudi A sekurang-kurangnya 12 (dua belas) bulan.
2. Surat Izin Mengemudi B II harus memiliki Surat Izin Mengemudi B I sekurang-kurangnya 12 (dua belas) bulan.

Surat Izin Mengemudi untuk kendaraan bermotor umum dapat digolongkan menjadi:

1. Surat Izin Mengemudi A umum berlaku untuk mengemudikan kendaraan bermotor umum dan barang dengan jumlah berat yang diperbolehkan tidak melebihi 3.500 (tiga ribu lima ratus) kilogram.
2. Surat Izin Mengemudi B I umum berlaku untuk mengemudikan mobil penumpang dan barang umum dengan jumlah berat yang diperbolehkan lebih dari 3.500 (tiga ribu lima ratus)

kilogram.

3. Surat Izin Mengemudi B II umum berlaku untuk mengemudikan kendaraan penarik atau kendaraan bermotor dengan menarik kereta tempelan atau gandengan dengan berat yang diperbolehkan untuk kereta tempelan atau gandengan lebih dari 1.000 (seribu) kilogram.

Setiap orang yang mengajukan permohonan untuk dapat memiliki Surat Izin Mengemudi untuk kendaraan bermotor umum harus memenuhi persyaratan usia dan persyaratan khusus. Syarat usia untuk mendapatkan Surat Izin Mengemudi kendaraan bermotor umum ditentukan paling rendah sebagai berikut:

1. Usia 20 (dua puluh) tahun untuk Surat Izin Mengemudi A umum.
2. Usia 22 (dua puluh dua) tahun untuk Surat Izin Mengemudi B I umum.
3. Usia 23 (dua puluh tiga) tahun untuk Surat Izin Mengemudi B II umum. Persyaratan khusus

sebagaimana yang dimaksudkan terdiri dari:

1. Lulus ujian teori yang meliputi pengetahuan mengenai:
 - a. Pelayanan angkutan umum
 - b. Fasilitas umum dan fasilitas sosial
 - c. Pengujian kendaraan bermotor
 - d. Tata cara mengangkut orang dan/atau barang
 - e. Tempat penting di wilayah domisili
 - f. Jenis barang berbahaya
 - g. Pengoperasian peralatan keamanan.
2. Lulus ujian praktik yang meliputi:
 - a. Menaikkan dan menurunkan penumpang dan/atau barang di terminal dan di tempat tertentu lainnya.
 - b. Tata cara

- mengangkut orang dan/atau barang.
- c. Mengisi surat muatan.
 - d. Etika pengemudi kendaraan bermotor umum.
 - e. Pengoperasian peralatan keamanan.

Dengan memperhatikan syarat usia, setiap pengemudi kendaraan bermotor yang akan mengajukan permohonan harus:

1. Surat Izin Mengemudi A umum harus memiliki Surat Izin Mengemudi A sekurang-kurangnya 12 (dua belas) bulan.
2. Surat Izin Mengemudi B I harus memiliki Surat Izin Mengemudi B I atau Surat Izin Mengemudi A umum sekurang-kurangnya 12 (dua belas) bulan.
3. Surat Izin Mengemudi B II harus memiliki Surat Izin Mengemudi B II atau Surat Izin Mengemudi B I umum sekurang-kurangnya 12 (dua belas) bulan.

Surat Izin Mengemudi untuk kendaraan bermotor dapat digunakan sebagai Surat Izin Mengemudi kendaraan bermotor yang jumlah beratnya sama atau lebih rendah, sebagai berikut:

1. Surat Izin Mengemudi A umum dapat berlaku untuk mengemudikan kendaraan bermotor yang seharusnya menggunakan Surat Izin Mengemudi A.
2. Surat Izin Mengemudi B I dapat berlaku untuk mengemudikan kendaraan bermotor yang seharusnya menggunakan Surat Izin Mengemudi A.
3. Surat Izin Mengemudi B I umum dapat berlaku untuk mengemudikan kendaraan bermotor yang seharusnya menggunakan Surat Izin Mengemudi A, Surat Izin Mengemudi A umum dan Surat Izin Mengemudi B I. Surat Izin Mengemudi B II dapat berlaku untuk mengemudikan kendaraan bermotor yang seharusnya menggunakan Surat Izin Mengemudi A dan Surat Izin

- Mengemudi B I.
4. Surat Izin Mengemudi B II umum dapat berlaku untuk mengemudikan kendaraan bermotor yang seharusnya menggunakan Surat Izin Mengemudi A, Surat Izin Mengemudi A umum, Surat Izin Mengemudi B I, Surat Izin Mengemudi B I umum dan Surat Izin Mengemudi B II.

B. Praktek Pemberian SIM di Polrestabes Surabaya

1) Persyaratan SIM Baru (SIM A, C, dan D)

Adapun persyaratan SIM baru yang diimplementasikan pada Polrestabes Surabaya yaitu sebagai berikut:

- 1) mengisi formulir pengajuan SIM Baru;
- 2) peserta uji SIM telah berusia 17 (Tujuh belas) tahun;
- 3) melampirkan Kartu Tanda Penduduk asli setempat yang sah dan masih berlaku serta 2 (dua) lembar foto copy;
- 4) melampirkan dokumen keimigrasian bagi warga

- negara Asing;
- 5) melampirkan surat keterangan Dokter;
- 6) melampirkan Tanda Pembayaran Permohonan Penerbitan SIM (TP3S) dari BRI;
- 7) lulus uji teori;
- 8) lulus uji simulator;
- 9) lulus uji praktik I dan II.

2) Persyaratan Perpanjangan SIM

Dalam hal Surat Ijin Mengemudi berakhir masa berlakunya, berdasarkan ketentuan Pasal 85 ayat (2) Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, dapat diperpanjang. Perpanjangan Surat Ijin Mengemudi tanpa disertai persyaratan yang telah ditentukan, secara yuridis tidak sesuai dengan hakekad dan tujuan pemberian Surat Ijin Mengemudi. Sebagai catatan untuk memperoleh perhatian bahwa Surat Ijin Mengemudi bersifat sebagai ijin perorangan (*persoonlijke vergunning*), yang melekatkan syarat-syarat ijin terhadap pemegangnya. Peniadaan

persyaratan yang ditentukan bagi diterbitkannya Surat Ijin Mengemudi, dalam perpanjangan masa berlaku Surat Ijin Mengemudi seharusnya dilakukan secara selektif.

Persyaratan mengikuti ujian teori dan ujian praktek dapat saja ditiadakan dalam pengurusan perpanjangan Surat Ijin Mengemudi. Peniadaan persyaratan perpanjangan Surat Ijin Mengemudi seyogyanya tidak dilakukan terhadap persyaratan “pemeriksaan kesehatan”, dengan kata lain dalam perpanjangan Surat Ijin Mengemudi, persyaratan “pemeriksaan kesehatan” mutlak untuk dilakukan, termasuk tes buta warna. Mengingat kondisi kesehatan sangat mempengaruhi kemampuan seseorang untuk mengemudikan kendaraan bermotor, dan tidak jarang pengendara kendaraan bermotor tidak mampu membedakan warna lampu traffic light, buktinya tidak sedikit pengendara yang menerobos lampu merah yang seharusnya berhenti. Kondisi kesehatan pemegang Surat Ijin Mengemudi, pada saat pertama kali mengajukan

Surat Ijin Mengemudi, tidak akan selalu sama dengan saat pengajuan perpanjangan Surat Ijin Mengemudi. Kondisi seseorang setiap saat dapat mengalami perubahan yang signifikan, seperti ketajaman penglihatan, kemampuan reflek anggota tubuh, atau gangguan jantung, dan jenis penyakit lainnya yang mungkin diderita dalam masa berlakunya Surat Ijin Mengemudi selama 5 (lima) tahun tersebut. Lebih lanjut, adapun persyaratan perpanjangan SIM yang diimplementasikan pada Polrestabes Surabaya yaitu sebagai berikut:

- 1) Mengisi formulir pengajuan perpanjangan SIM;
- 2) Melampirkan Kartu Tanda Penduduk asli setempat yang sah dan masih berlaku serta 2 (dua) lembar foto copy;
- 3) Melampirkan dokumen keimigrasian bagi warga negara Asing;
- 4) Melampirkan SIM lama yang akan diperpanjang dan 1 (satu) lembar foto copy;
- 5) Melampirkan surat keterangan Dokter;

- 6) Melampirkan Tanda Pembayaran Permohonan Penerbitan SIM (TP3S) dari BRI;
- 7) Melampirkan surat keterangan lulus uji simulator bagi peserta perpanjangan SIM A Umum, BI, BII, BI Umum, BII Umum;
- 8) Perpanjangan SIM dilakukan sebelum masa berlakunya berakhir.

3) Persyaratan Pengalihan

Golongan SIM

Adapun persyaratan pengalihan golongan SIM yang di implementasikan pada Polrestabes Surabaya yaitu sebagai berikut:

- 1) Mengisi formulir pengajuan pengalihan golongan SIM;
- 2) Peserta uji SIM telah memenuhi persyaratan usia yaitu :
 - a. Usia peserta uji SIM perseorangan paling rendah:
 1. SIM B I : 20 (Dua puluh) tahun;
 2. SIM B II : 21 (Dua puluh satu) tahun.
 - b. Usia peserta uji SIM Umum

paling rendah

1. SIM A Umum: 20 (Dua puluh) tahun;
2. SIM B I Umum: 22 (Dua puluh dua) tahun;
3. SIM B II Umum: 23 (Dua puluh tiga) tahun.

persyaratan usia, berlaku bagi warga negara Indonesia dan warga negara Asing.

- 3) Melampirkan Kartu Tanda Penduduk asli setempat yang sah dan masih berlaku serta 2 (Dua) lembar foto copy;
- 4) Melampirkan dokumen keimigrasian bagi warga negara Asing;
- 5) Melampirkan SIM yang akan dialihkan golongannya dan telah dimiliki paling rendah 12 (Dua belas) bulan:
 - a. SIM A bagi pengajuan pengalihan golongan menjadi SIM A Umum dan SIM B I;
 - b. SIM A Umum bagi pengajuan pengalihan golongan menjadi SIM B I Umum;
 - c. SIM B I bagi pengajuan pengalihan golongan menjadi

SIM B I Umum dan B II;

d. SIM B I Umum atau B II bagi pengajuan pengalihan golongan menjadi SIM B II Umum.

C. Faktor Pendukung dan Penghambat Praktik Pemberian SIM di Polrestabes Surabaya

1) Faktor Pendukung Praktik Pemberian SIM di Polrestabes Surabaya

a. Lengkapya Sarana dan Prasarana

Fasilitas merupakan segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam menggunakan jasa perusahaan tersebut. Fasilitas adalah sumber daya fisik yang ada dalam sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen.³³ Fasilitas merupakan segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam usaha yang bergerak dibidang jasa, maka segala fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, kelengkapan, desain interior dan eksterior serta kebersihan fasilitas harus diperhatikan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang

dirasakan atau didapat konsumen secara langsung. Fasilitas juga segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen.⁴

Secara garis besar sarana dan prasarana untuk penerbitan dan pembuatan SIM serta kebutuhan administratif lainnya di Polrestabes Surabaya telah lengkap.

b. Petugas yang ahli dalam Bidangnya

Kemampuan petugas dalam melayani sudah sesuai dengan prosedur dan keahlian masing-masing. kemampuan petugas yang memberikan pelayanan telah dilatih dan disesuaikan dengan jenjang pendidikan, sehingga kemampuannya akan sangat relevan dengan posisi dan bidang yang menjadi tanggung jawab petugas tersebut.

SDM yang berkualitas merupakan sumber keunggulan kompetitif competitive advantage untuk meningkatkan efektivitas organisasi. Untuk menciptakan (competitive advantage) keunggulan

³³ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran* (Yogyakarta: Andi Offset, 1997).

⁴ Keller Kotler, "Manajemen Pemasaran," *Manajemen Pemasaran* (2014).

kompetitif yang berkelanjutan, strategi pengelolaan kinerja SDM seperti perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengontrolan kinerja menjadi bagian yang tidak dapat dipisahkan dalam organisasi. Hal ini juga berlaku bagi Satlantas Polrestabes Surabaya.

c. Sat Lantas Polrestabes Surabaya Menjalankan Konsep Pelayanan Prima

Sebagain besar masyarakat Kota Surabaya yang membuat SIM di Polrestabes Surabaya setuju jika petugas pelayanan SIM sudah diberikan dengan *attitude* yang baik dan kualitas layanan yang memuaskan.

Pelayanan prima (*excellent service*) adalah salah satu dambaan masyarakat atau pihak swasta sebagai stekholder terhadap sebuah pelayanan yang akan diberikan pemerintah. Untuk menciptakan pelayanan prima, tentu harus berpijak kepada aturan- aturan yang ada, serta harus adanya Standar Pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik, seperti adanya standar ketepatan

waktu pelayanan, akurasi pelayanan, tarif yang harus dibayar oleh pelanggan itu sendiri, dan lain sebagainya.

Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrasi, meskipun tuntutan tersebut tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan; berbelit-belit, mahal, lambat dan melelahkan. Kecendrungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang “melayani” bukan yang dilayani. Oleh karena itu, pada dasarnya dibutuhkan reformasi pelayanan publik dengan mengembalikan dan mendudukan “pelayan” dan yang “dilayani” ke pengertian yang sesungguhnya. Pelayanan yang seharusnya ditunjukkan pada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap Negara, meskipun Negara sendiri berdiri sesungguhnya adalah untuk kepentingan masyarakat yang mendirikanannya.

Masyarakat yang merupakan pelanggan dari pelayanan publik,

juga memiliki kebutuhan dan harapan pada kinerja penyelenggaraan pelayanan publik yang profesional. Sehingga yang sekarang terjadi tugas pemerintah pusat maupun pemerintah daerah adalah bagaimana memberikan pelayanan publik yang mampu memuaskan masyarakat.

Dalam penyelenggaraan mengenai pelayanan publik, pemerintah dalam Undang-Undang tentang pelayanan publik Nomor 25 Tahun 2009 dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 telah merumuskan apa yang menjadi asas, prinsip, dan standar pelayanan publik hal ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Sementara Polrestabes Surabaya sendiri, juga menggunakan acuan Manual Mutu sebagai pedoman pelaksanaan pelayanan pembuatan SIM. Manual mutu yang dimaksud adalah dengan ISO 9001:2008, tentang pelayanan penerbitan SIM dan SIM perpanjangan golongan SIM A dan SIM C Polrestabes Surabaya.

Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan pada bab-bab sebelumnya, maka kesimpulan yang dapat diambil yaitu sebagai berikut:

1. Prosedur pemberian SIM menurut Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, di Polrestabes Surabaya harus memenuhi syarat sesuai usia, administrasi, kesehatan dan lulus ujian baik teori maupun praktek.
2. Praktik pemberian SIM di Polrestabes Surabaya yaitu dengan memperhatikan kelengkapan persyaratan. Setiap pemohon SIM harus hadir sendiri dan memenuhi persyaratan usia, administrasi, kesehatan dan lulus ujian baik teori maupun praktek satu dan praktek dua sebagaimana pasal 81 UU nomor 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Bagi pemohon SIM yang tidak lulus diberi kesempatan untuk mengikuti ujian ulang sampai 3 (tiga) kali dengan rentan

waktu ujian ulang pertama 2 (dua) bulan kemudian, ujian ulang kedua 4 (empat) bulan setelah ujian ulang pertama dan ujian ulang ketiga enam bulan kemudian. Apabila tetap tidak lulus maka pemohon harus mengajukan permohonan lagi dari awal setelah satu tahun kemudian.

3. Faktor Pendukung dalam pemberian SIM di Polrestabes Surabaya adalah lengkapnya sarana dan prasarana, petugas yang ahli dalam bidangnya, Sat Lantas Polrestabes Surabaya Menjalankan Konsep Pelayanan Prima, yaitu kredibel, nyaman dan transparan. Sementara faktor penghambat praktik pemberian SIM di Polrestabes Surabaya yaitu masih didapati praktik pencaloan dan durasi waktu pelayanan bisa sangat lama tidak sesuai dengan prosedur pelayanan karena kurang manajemen antrian.

Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka saran yang dapat

diberikan yaitu sebagai berikut:

1. Melakukan sidak terhadap calo di sekitar tempat pembuatan SIM.
2. Menggunakan simulator praktek. Simulator secara otomatis akan menilai orang itu lulus atau tidak, jadi tidak ada subjektivitas pada ujian praktik mengemudi yang dilakukan oleh anggota.
3. Melakukan manajemen antrian dengan sistem *one gate system*.

DAFTAR PUSTAKA

- Bahari, A. (2009). *Panduan Praktis Ujian SIM, Mengurus STNK dan BPKB*. Yogyakarta: Pustaka Yustisia.
- Black, Henry Campbel. (1990). *Black's Law Dictionary, 6th Edition*. St. Paul Minnesota: West Publishing.
- CNN Indonesia. Ombudsman Sebut Tiga Lembaga dengan Pelayanan Terburuk, 2016. Diakses melalui <http://www.cnnindonesia.com/nasional/> 20160308150625-20-116107/ombudsman-sebut-tiga-lembaga-dengan-

- pelayanan-terburuk/ pada 27 Juli 2017.
- Gemilang, C. (2016). Implementasi Pelayanan Prima dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Polresta Samarinda. *eJournal Administrasi Negara* 4 (1) 2016: 2479-2492.
- Ginting, D. (2011). Reformasi Hukum Tanah dalam Rangka Perlindungan Hak Atas Tanah Perorangan dan Penanaman Modal dalam Bidang Agribisnis. *Jurnal Hukum No. 1 Vol. 18*, 63-82.
- Ibrahim, J. (2008). *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif Cetakan Keempat*. Jakarta: Bayumedia.
- Karmani, N. (2011). Analisis Pelayanan Publik Terhadap Masyarakat (Kasus Pelayanan Kesehatan di Kabupaten Agam). *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Volume 2, Nomor 3, September 2011*.
- Kotler, Philip dan K.L. Keller. (2006). *Manajemen Pemasaran: Kualitas Jasa*. Edisi Kedua, Terjemahan Ancella Anitawati. Jakarta: Penerbit PT. Prenhalindo.
- Marzuki, P. M. (2008). *Penelitian Hukum*. Jakarta: Interpretama Offset.
- Pande, I. W. (2012). Penyalahgunaan Wewenang Polisi dalam Penyidikan Perkara Pidana Menurut KUHP. *Lex Crimen Vol. 1 No. 4 Oktober 2012*.
- Primulyani, A. N. 2011. Fenomena Pengendara Motor di Bawah umur di Jalan Kesatrian Kidul Kota Magelang.
- Rudianto, Y. (2005). Pelayanan Publik pada Penyelenggaraan Pemerintah Kecamatan. *Jurnal Madani Edisi II/Nopember 2005*.
- Spelt, N.M. dan ten Berge. (1991). *Pengantar Hukum Perijinan, Penyunting Philipus M Hadjon, Utrecht*.
- Suananta, P. B., Wijaya, A. F., & Mardiyono. (2015). Implementasi Kebijakan Pelayanan Surat Ijin Mengemudi Berdasarkan Undang-Undang Nomor 22tahun 2009 di Kota Surabaya. *Jurnal Ilmu Sosial*

*dan Ilmu Politik Vol. 4 No. 2
(2015).*

Syafrudin, Ateng. (TT). *Pengurusan Perijinan (Licensing Handling)*. Bandung: Pusat Pendidikan dan Pelatihan St. Aloysius.

Tjiptono, Fandy. (1997). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.

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

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.