

SKRIPSI

**UPAYA KEPOLISIAN DALAM MENINGKATAN KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK PEMBUATAN SURAT IZIN MENGEMUDI (SIM)
MELALUI PELAYANAN PRIMA**

(STUDI DI POLRES BANTUL)

**Untuk Memenuhi Sebagai Syarat-Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Kesarjanaan
Dalam Ilmu Hukum**

Oleh :

**RARA GABY
NIM. 0810113093**



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS HUKUM**

MALANG

2012

LEMBAR PERSETUJUAN
UPAYA KEPOLISIAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK PEMBUATAN SURAT IJIN MENGEMUDI (SIM)
MELALUI PELAYANAN PRIMA
(Studi Di Polres Bantul)

Oleh :
RARA GABY
NIM. 0810113093

Disetujui pada tanggal :

Pembimbing Utama

Lutfi Effendi, SH. M. Hum
NIP. 19600810 198601 1002

Pembimbing Pendamping

Agus Yulianto, SH. MH
NIP. 19591216 198503 1001

Mengetahui
Ketua Bagian
Hukum Administrasi Negara

Lutfi Effendi, SH. M. Hum
NIP. 19600810 198601 1002

LEMBAR PENGESAHAN

**UPAYA KEPOLISIAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK PEMBUATAN SURAT IJIN MENGENEMUDI (SIM)
MELALUI PELAYANAN PRIMA
(Studi Di Polres Bantul)**

Disusun oleh :

**RARA GABY
NIM. 0810113093**

Skripsi ini telah disahkan oleh Dosen Pembimbing pada tanggal :

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

Lutfi Effendi, SH. M.Hum
NIP. 19600810 198601 1002

Agus Yulianto, SH. MH
NIP. 19591216 198503 1001

Ketua Majelis Penguji,

Ketua Bagian
Hukum Administrasi Negara

Prof. Dr. Sudarsono, SH, M.Hum
NIP. 19510825 197903 1004

Lutfi Effendi, SH. M. Hum
NIP. 19600810 198601 1002



KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbilalamin.

Segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena telah memberikan Rahmat dan Hidayah yang tiada henti hingga penulis dapat sampai pada tahap ini, khususnya dengan selesainya skripsi ini.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat dalam rangka memperoleh gelar kesarjanaan dalam bidang Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Brawijaya.

Dalam Kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, pengarahan, bimbingan serta dorongan semangat. Adapun pihak-pihak tersebut adalah sebagai berikut :

1. Bapak Dr. Sihabudin, S.H. M.H. Selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Brawijaya.
2. Bapak Lutfi Effendi, S.H. Mhum. Selaku Ketua Bagian Hukum Adminitrasi Negara Universitas Brawijaya dan sekaligus selaku Dosen Pembimbing I atas motivasi, petunjuk, ilmu, kesabaran dalam membimbing dan membantu Penulis.
3. Bapak Agus Yulianto, S.H. M.H. Selaku Dosen Pembimbing II atas bimbingan serta motivasi, petunjuk, ilmu, serta kesabaran dalam membimbing penulis.
4. Seluruh Dosen dan Staf pengajaran Fakultas Hukum yang telah banyak membantu penulis selama menempuh pendidikan di Fakultas Ilmu Hukum Universitas Brawijaya.

5. Orang tua tercinta, papa dan mama yang tiada henti-hentinya memberikan semangat, motivasi, doa, serta bantuan baik berupa materiil dan dukungan dalam menyelesaikan Skripsi ini.
6. Adikku satu-satunya tersayang Erza Tania Dewanti, Nenek, Tante, Om, dan saudara-saudaraku terima kasih atas doa, dan dukungan untuk penulis dalam menyelesaikan Skripsi iini.
7. Spesial buat IPTU. Pol Syahirul Awab Kalani, S.Sos, selaku Kanit 1 Jatanras Sat Reskrim Polres Bantul sekaligus Calon Suami yang selalu sabar mendampingi penulis, terima kasih atas kasih sayang, bimbingan, doa, dan semangat yang luar biasa agar penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Polres Bantul terutama AKP. Setyo Hery Purnomo selaku Kasat Lantas Polres Bantul beserta staf, terima kasih atas kesempatannya kepada penulis untuk melakukan penelitian sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Buat Bapak Sutrisno, Ibu Sulastri, dan adekku sayang Bunga Triyulitasari, terima kasih atas doanya selama di Tanah Suci Mekkah, terima kasih atas sayang, dukungan, dan semangatnya selama ini. Buat Mba Mega, Mas Iyan, MbaRia dan seluruh keluarga besar di Surabaya.
10. Buat sahabat-sahabatku di kampus Fransiska, Fitri Retno, Deta, Vina, Sefita, Dwitya, Siska Anggraini, Sartika, Risky dian, Ocha, dan teman-teman seperjuangan Fakultas Hukum yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Terimakasih telah saling mendukung dalam pembuatan skripsi ini.
11. Teman-Teman konsentrasi De Hanz seperjuangan yang sama-sama saling member semangat untuk menyelesaikan Skripsi ini.

12. Buat Dila dan Sasa serta seluruh teman-teman keluarga besar Nostoc Auto Car Club Malang terima kasih telah member semangat penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.

13. Pihak-pihak lain yang turut membantu selesainya Skripsi ini, yang tidak bias penulis sebutkan satu-persatu.

Penulis yakin Skripsi ini masih sangat jauh dari kata sempurna sehingga masukan dan kritik yang membangun akan selalu penulis harapkan untuk memperbaiki Skripsi ini.

Akhir kata Penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya jika dalam proses pembuatan Skripsi ini Penulis melakukan kesalahan baik yang disengaja maupun yang tidak disengaja. Semoga penulisan skripsi ini dapat memberikan manfaat, pengetahuan bagi semua pihak.

Malang, 2 April 2012

Rara Gaby



DAFTAR ISI

Lembar Persetujuan	i
Lembar Pengesahan	ii
Kata Pengantar	iii
Daftar Isi	vi
Daftar Lampiran	viii
Abstraksi	ix
Surat Pernyataan Keaslian Skripsi.....	x

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
E. Sistematika Penulisan	11

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Umum Tentang Kepolisian	13
B. Kajian Umum Tentang Pelayanan Publik	17
C. Kajian Umum Tentang Perijinan	25
D. Kajian Umum Tentang Surat Ijin Mengemudi (SIM)	28
E. Kajian Umum Tentang Pelayanan Publik yang Prima	30

BAB III METODE PENELITIAN

A. Metode Pendekatan	36
B. Lokasi Penelitian	37
C. Aspek yang Diteliti	38
D. Jenis dan Sumber Data	38
E. Populasi dan Sampel	40
F. Teknik Pengumpulan Data	41

G. Teknik Analisis Data.....	42
H. Definisi Operasional.....	42

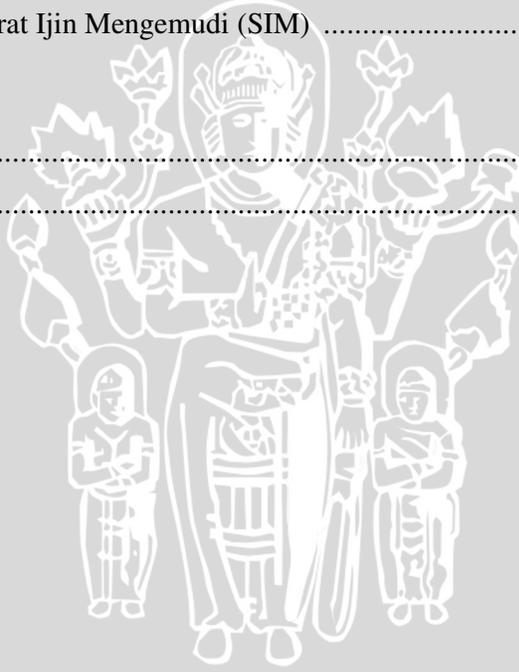
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Lokasi Penelitian	45
B. Upaya yang Dilakukan Polres Bantul dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pembuatan Surat Ijin Mengemudi (SIM).....	64
C. Kendala-Kendala yang Dialami Polres Bantul dalam Pelayanan Publik Pembuatan Surat Ijin Mengemudi (SIM)	86
D. Solusi dan Inovasi yang Diciptakan Satpas Polres Bantul dalam Pembuatan Surat Ijin Mengemudi (SIM)	88

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	97
B. Saran	99

DAFTAR PUSTAKA



DAFTAR LAMPIRAN

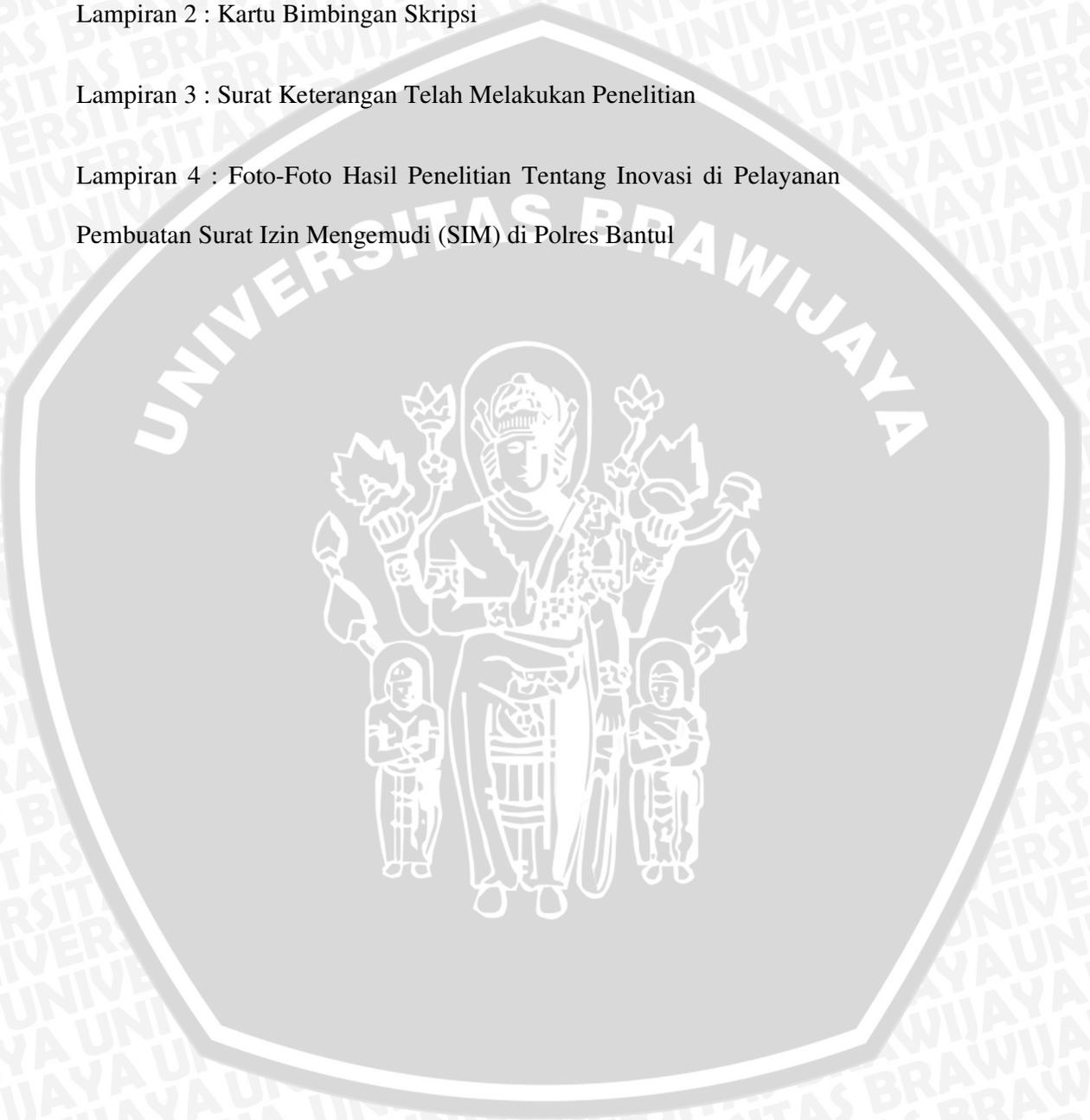
Lampiran 1 : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi

Lampiran 2 : Kartu Bimbingan Skripsi

Lampiran 3 : Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian

Lampiran 4 : Foto-Foto Hasil Penelitian Tentang Inovasi di Pelayanan

Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Polres Bantul



ABSTRAKSI

RARA GABY M.S, Hukum Administrasi Negara, Fakultas Hukum Universitas Brawijaya, 29 Desember 2011, **Upaya Kepolisian Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Melalui Pelayanan Prima (Studi di Polres Bantul)**, Lutfi Effendi, SH.Mhum, Agus Yulianto, SH. MH.

Dalam skripsi ini penulis membahas mengenai Upaya Kepolisian Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Melalui Pelayanan Prima (Studi di Polres Bantul), yang diharapkan dapat memberikan dampak nyata yang luas terhadap peningkatan pelayanan publik khususnya pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) untuk masyarakat. Pelayanan publik berperan penting dalam penyelenggaraan pemerintah, karena menyangkut kepentingan masyarakat luas. Sebagai bentuk pelayanan publik yang prima pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) adalah merupakan pelayanan bermutu yang disediakan oleh kepolisian. Pelayanan yang bermutu merupakan pelayanan yang sesuai dengan standart pelayanan yang prima dalam suatu penyelenggaraan pelayanan dan untuk melihat apakah bentuk pelayanan publik selama ini telah sesuai dengan standart pelayanan publik, terutama berkaitan dengan pelayanan dalam bentuk menyangkut segala urusan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) baik yang berkaitan dengan biaya, persyaratan-persyaratan, dan tes ujian.

Satlantas Polres Bantul sebagai salah satu organisasi publik yang bertugas memberikan pelayanan publik salah satunya dengan memberikan pelayanan pembuatan berbagai macam jenis Surat Izin Mengemudi (SIM) baik SIM A, B, maupun C. Dalam penulisan skripsi ini, membahas mengenai: (1) Bagaimana upaya yang dilakukan Polres Bantul dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) melalui pelayanan prima. (2) Apa saja kendala yang dialami oleh Polres Bantul dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM). (3) Apa solusi dan inovasi yang telah diciptakan Polres Bantul guna mengatasi kendala yang ada dan agar lebih mempermudah masyarakat dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM). Metode pendekatan yang dipakai adalah yuridis sosiologis dengan menggunakan data primer sekunder. Data primer diperoleh dengan cara wawancara. Data sekunder diperoleh melalui studi kepustakaan dan dokumentasi berupa data-data yang berhubungan langsung dengan topik penelitian.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, penulis memperoleh jawaban atas permasalahan yang ada, bahwa Polres Bantul telah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) melalui pelayanan yangg prima. Pelayanan prima merupakan pelayanan yang bermutu yang memenuhi standart pelayanan publik. Walaupun Polres Bantul telah berupaya keras, namun masih ada kendala yang dialami Polres Bantul seperti kurangnya pelatihan untuk petugas, tidak diikutinya antrian dengan baik selama prosesnya, dan adanya masyarakat yang tidak jujur dengan mengambil jalan singkat seperti melalui calo, ataupun adanya kenalan orang dalam. Namun Polres Bantul juga telah mempunyai solusi dan inovasi tersendiri untuk mengatasinya. Sehingga pelayanan publik pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) yang berkualitas dapat tetap dirasakan oleh masyarakat.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya

Nama : Rara Gaby

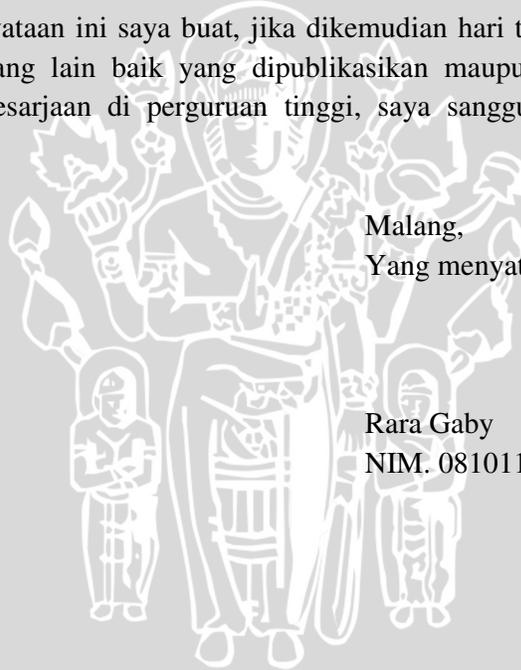
NIM : 0810113093

Menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini adalah asli karya penulis, tidak ada karya/data orang lain yang telah dipublikasikan, juga bukan karya orang lain dalam rangka mendapatkan gelar kesarjanaan di perguruan tinggi, selain yang diacu dalam kutipan dan atau dalam daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat, jika dikemudian hari terbukti karya ini merupakan karya orang lain baik yang dipublikasikan maupun dalam rangka memperoleh gelar kesarjaan di perguruan tinggi, saya sanggup dicabut gelar kesarjanaan saya.

Malang,
Yang menyatakan,

Rara Gaby
NIM. 0810113093



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Aparatur negara merupakan salah satu pilar dalam mewujudkan pemerintahan yang baik bersama dengan dunia usaha dan masyarakat. Aparatur negara sebagai penyelenggara negara dan pemerintah diberikan tanggung jawab untuk merumuskan langkah-langkah strategis dan upaya-upaya kreatif guna mewujudkan kesejahteraan masyarakat secara adil, demokratis dan bermartabat.

Salah satunya adalah dengan memberikan fasilitas dan pelayanan sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pendapat Jasim Hamidi¹ Pelayanan umum (publik) yang diselenggarakan oleh pemerintah, secara umum dapat dikelompokkan menjadi tiga macam yaitu; pelayanan primer. pelayanan primer adalah pelayanan yang paling mendasar atau dapat disebut dengan juga pelayanan minimum, seperti:

¹ Hamidi Jasim, *Paradigma Baru Kebijakan Pelayanan Yang Pro Civil Society Dan Berbasis Hukum Dalam Pelayanan Publik Bukan Untuk Publik*, 2006, Malang Corruption Wach-YAPPIKA Jakarta, Malang.

pelayanan kewarganegaraan, pelayanan kesehatan, pelayanan pendidikan, dan pelayanan ekonomi. Kedua pelayanan sekunder yaitu pelayanan pendukung, namun bersifat kelompok spesifik dan ketiga pelayanan tersier yaitu pelayanan yang berhubungan secara tidak langsung kepada publik. Fungsi pelayanan masyarakat lebih berkaitan dengan pelaksanaan tugas-tugas umum pemerintahan, kegiatan pemberian berbagai pelayanan umum maupun fasilitas-fasilitas sosial kepada masyarakat seperti penyediaan pendidikan, kesehatan, pengurusan sampah, air minum dan sebagainya.

Pelayanan publik merupakan hak warga negara, dan negara wajib menyediakannya. Pengertian pelayanan publik di atas akan memberikan pemahaman bahwa pelayanan publik merupakan bentuk pelayanan yang pada dasarnya adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat disamping menjalankan peraturan pemerintah, sifatnya adalah saling melengkapi dimana masyarakat membutuhkan pemerintah untuk melangsungkan kehidupannya dan pemerintah membutuhkan masyarakat sebagai Sumber Daya Manusia negara. Dalam penelitian ini nantinya akan dikonsentrasikan pelayanan pemerintah yang dilakukan oleh lembaga kepolisian.

Tugas kepolisian selain kepolisian sebagai alat negara penegak hukum yang menjalankan tugas represif yustisil, kepolisian juga melaksanakan tugas social dalam rangka memberikan pengayoman, perlindungan, dan pelayanan terhadap masyarakat. Kondisi demikian menjadi ciri khas pekerjaan polisi, disatu sisi harus memelihara ketertiban dan dipihak lain diharuskan memeliharanya dengan jalan hukum. Sehingga dalam kondisi seperti itu polisi

akan mudah menjadi cercaan masyarakat². Sebagaimana dikemukakan oleh Satjipto Raharjo yang dikutip Achmad Ali, bahwa “Aparat Penegak hukum menjalankan dua tugas yaitu disatu pihak untuk mencapai ketertiban (order) dan dipihak lain untuk melaksanakan hukum (law). Ini tampak pada tugas kepolisian, mereka berbeda dua hal yaitu hukum dan ketertiban yang sering bertentangan, maka pekerjaan polisi pun paling gampang mendapat kecaman dari warga masyarakat”.³

Menurut Chrisnanda peran dan fungsi Kepolisian Republik Indonesia (selanjutnya disebut sebagai POLRI) sebagai aparatur negara yaitu memberikan pelayanan keamanan dengan tujuan melindungi harkat dan martabat manusia sehingga masyarakat dapat melakukan produktivitasnya dengan aman, dimana menjadi hak bagi seluruh warga negara. Dapat dikatakan juga prinsip yang hakiki dari peran dan fungsi POLRI adalah untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat dengan menyadari bahwa sumber daya manusia (masyarakat) adalah sebagai *asset* utama bangsa.

Dari uraian berbagai macam tugas dan fungsi polisi diatas, namun demikian fungsi kepolisian secara umum dan mendasar, adalah bagian dari administrasi pemerintahan, yang fungsinya untuk menegakan hukum memelihara keamanan dan ketertiban dalam masyarakat, mendeteksi dan mencegah terjadinya kejahatan dan memerangi kejahatan dalam arti:

- a. Menegakan hukum dan bersamaan dengan itu menegakan keadilan sesuai dengan hukum yang berlaku;

² Sadjijono, Seri Hukum Kepolisian Polri dan Good Governance, Laksbang Mediatama, Surabaya, 2008, hlm196

³ Achmad Ali, Menguak Tabir Hukum, Pustaka Prima, Jakarta, 1988, hlm 139

- b. Memerangi kejahatan yang mengganggu dan merugikan masyarakat, warga masyarakat dan Negara;
- c. Mengayomi dan melindungi masyarakat, warga masyarakat dan Negara dari ancaman dan tindak kejahatan yang mengganggu dan merugikan;
- d. Memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Salah satu hal yang mendasar keterkaitan Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI) dengan *good governance* adalah melekatnya fungsi kepolisian sebagai alat Negara sebagai alat Negara yang menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat bertugas melindungi, mengayomi, melayani masyarakat serta menegakan hukum dan sebagai salah satu fungsi pemerintahan negara di bidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat yang diperoleh secara atributif melalui ketentuan undang-undang yang dirumuskan dalam pasal 30 ayat (4) UUD 1945 dan pasal 2 UU No. 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia⁴.

Namun kenyataan hingga saat ini masih banyak kekurangan yang mewarnai proses pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Terutama dalam penelitian ini adalah pelayanan publik yang diselenggarakan oleh badan kepolisian sebagai aparatur negara yang bertugas melayani masyarakat. padahal lalu lintas yang memadai akan meningkatkan kualitas hidup masyarakat, karena dalam jaman yang serba modern ini lalu lintas merupakan faktor utama pendukung produktifitas masyarakat. Oleh karena itu pemerintah

⁴Sadjijono, *Op.cit*, hlm 197

wajib untuk lebih meningkatkan pelayanan lalu lintas dan polisi yang diberikan tanggung jawab untuk mengatur lalu lintas. Selain itu keamanan dan kelancaran dalam lalu lintas menjadi hal yang harus diperhatikan oleh negara maupun masyarakat sendiri. Hal-hal tersebut ditunjang dengan kelengkapan administrasi yang harus dimiliki oleh setiap pengguna jalan seperti setiap pengemudi kendaraan bermotor harus memiliki Surat Izin Mengemudi (SIM).

Polisi lalu lintas adalah unsur pelaksana yang bertugas menyelenggarakan tugas kepolisian yang mencakup penjagaan, pengaturan, pengawalan dan patrol, pendidikan masyarakat, dan rekayasa lalu lintas, regresi dan identifikasi pengemudi dan kendaraan bermotor, penyidikan kecelakaan lalu lintas, guna memelihara keamanan, ketertiban dan kelancaran lalu lintas. Sehingga lebih khusus lagi bahwa polisi lalu lintaslah yang melayani masyarakat dalam urusan lalu lintas.

Menurut Chrisnanda pemerintah menetapkan aturan dalam urusan lalu lintas, salah satunya adalah aturan mengenai SIM (Surat Ijin Mengemudi). SIM merupakan alat kontrol dan pengendalian penggunaan kendaraan bermotor di jalan raya, sebagai identitas diri para pengemudi kendaraan motor yang telah dinyatakan mampu mengemudikan kendaraan bermotor, juga sebagai bentuk tanggung jawab bagi Polri maupun pengemudi kendaraan bermotor Di Indonesia, surat ijin mengemudi (SIM) adalah bukti Registrasi dan identifikasi yang diberikan oleh polri kepada seseorang yang telah memenuhi persyaratan administrasi, sehat jasmani dan rohani, memahami peraturan lalu lintas dan terampil mengemudikan kendaraan bermotor.

Landasan hukum mengenai SIM yaitu dalam pasal 77 ayat (1) Undang-undang No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan bahwa setiap pengemudi kendaraan bermotor di wilayah wajib memiliki Surat Ijin Mengemudi (SIM). Ketentuan pidana mengenai SIM yaitu barang siapa mengemudi kendaraan bermotor dan tidak dapat menunjukkan Surat Ijin Mengemudi (SIM) dipidana dengan pidana kurungan paling lama 4 bulan atau denda setinggi-tingginya Rp. 1.000.000,- (Pasal 281 Undang-Undang No. 22 Tahun 2009)⁵. Peraturan ini menjadikan kepemilikan SIM bagi masyarakat yang syarat akan lalu lintas menjadi perihal yang wajib dan tidak bisa ditawar lagi. Kepemilikan SIM didahului dengan proses seleksi, dengan begitu diharapkan pengguna kendaraan memiliki kemampuan dan pemahaman yang cukup sehingga tidak membahayakan orang lain ketika mengemudi. Kepentingan masyarakat untuk berkendara dan kewajiban polisi untuk menjaga ketertiban, membuat polisi harus menyediakan sebuah mekanisme pelayanan bagi masyarakat yang memerlukan SIM.

Dalam jaman yang serba modern ini, lalu lintas merupakan faktor yang dinilai sebagai jalan untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat sebagai *asset* utama bangsa, bahwa produktivitas masyarakat ditentukan dari lalu lintas yang memadai. Oleh karena itu pemerintah menyediakan pelayanan lalu lintas kepada masyarakat melalui polisi lalu lintas, dimana merupakan badan yang bertanggung jawab dalam kebutuhan ini. Lalu lintas yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah salah satu aturan yang menyangkut hal tersebut

⁵ Undang-Undang R.I. Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, 2009, hlm 44

yakni SIM (Surat Ijin Mengemudi). SIM yaitu bukti bahwa seseorang berhak secara kemampuan, administrasi, dan tanggung jawab untuk mengendarai kendaraan bermotor.

Mengingat bahwa masyarakat sebagai *asset* utama bangsa, dan masyarakat juga yang akan membangun bangsa, sehingga dengan mendukung produktivitas masyarakat diharapkan akan terwujud timbal balik yang searah terhadap visi kemajuan bangsa. Asumsinya adalah dengan membantu masyarakat untuk dapat meningkatkan kualitas hidup sehingga masyarakat dengan kepercayaan penuh akan mendukung apa yang dirancang dalam rencana pembangunan selanjutnya.

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh kepolisian masih dipandang kurang dan negatif oleh masyarakat. Padahal disisi lain pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah akan memberikan pengaruh positif terhadap ekonomi negara, kepercayaan masyarakat dan juga kepuasan masyarakat. Maka ini menjadi sebuah paradigma yang perlu dicermati kembali mengenai kepuasan masyarakat terhadap pemerintah demi terciptanya stabilitas negara. Negara harus dapat memberikan garansi pelayanan bermutu tinggi jika pertumbuhan dan kesejahteraan masyarakat ingin tetap dipertahankan dalam lingkungan mendunia yang penuh persaingan ini.

Penyediaan pelayanan pemerintah yang berkualitas, akan memacu potensi sosial ekonomi masyarakat yang merupakan bagian dari demokratisasi ekonomi. Penyediaan pelayanan publik yang bermutu merupakan salah satu alat untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah yang semakin berkurang, akibat kritis ekonomi yang terus menerus berkelanjutan

pada saat ini. Hal tersebut menjadikan pemberian pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat menjadi semakin penting untuk dilaksanakan.

Didalam skripsi ini penulis memilih Polres Bantul Yogyakarta sebagai lokasi untuk melakukan penelitian dikarenakan Polres Bantul mempunyai kualitas yang cukup baik dalam bidang pelayanan public terutama pelayanan public dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM). Penulis mendapat sumber dari masyarakat, dari petugas yang bekerja di Polres Bantul itu sendiri, maupun dari tulisan-tulisan di internet yang pernah dibaca oleh penulis. Oleh karena Polres bantul mempunyai banyak inovasi-inivasi untuk lebih mempermudah masyarakat lagi, maka saya memilih Polres Bantul ini sebagai lokasi untuk melakukan penelitian.

Penulis mengambil judul “Upaya Kepolisian Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Melalui Pelayanan Prima (Studi di Polres Bantul)”. Yang diharapkan nantinya dapat membuat pelayanan publik pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Polres Bantul dapat lebih dapat mempermudah masyarakat dengan berbagai macam inovasi.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana upaya yang telah dilakukan Polres Bantul dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) melalui pelayanan prima ?
2. Apa saja kendala yang dialami Polres Bantul dalam upaya peningkatan pelayanan publik pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) ?

3. Apa solusi dan inovasi yang telah diciptakan Polres Bantul guna mengatasi kendala yang ada agar lebih mempermudah masyarakat dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis upaya yang telah dilakukan Polres Bantul dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) melalui pelayanan prima.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis kendala yang dialami oleh Polres Bantul dalam melaksanakan pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan pembuatan SIM.
3. Untuk mengetahui, menemukan, dan menganalisis solusi dan inovasi apa saja yang telah diciptakan Polres Bantul guna mengatasi kendala-kendala yang ada dan untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan publik pembuatan SIM agar lebih mempermudah masyarakat.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu didalam memberikan sumbangan pemikiran dan pengembangan Ilmu Hukum khususnya Hukum Administrasi Negara dalam hal pelayanan publik mengenai peningkatan kualitas pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) melalui pelayanan prima.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Mahasiswa

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikangambaran dan pemahaman yang lebih mendalam tentang aplikasi teori, konsep dan proses serta wawasan yang berkaitan dengan pelayanan publik mengenai peningkatan kualitas pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) melalui pelayanan prima.

b. Bagi Polres Bantul

1. Hasil penelitian ini nantinya diharapkan dapat menjadi bahan perbandingan atas langkah-langkah yang telah atau sedang diambil oleh Polres Bantul dalam peningkatan pelayanan pembuatan SIM
2. Selain itu diharapkan pula dapat menjadi masukan yang objektif atau sumbangan pemikiran bagi Polres Bantul untuk membantu peningkatan kinerja di masa yang akan datang.

c. Bagi Fakultas Hukum

1. Memperluas jaringan atau kerjasama dengan lembaga lain yang terkait dengan peningkatan mutu pendidikan
2. Sebagai upaya memperkenalkan mahasiswa dengan almamater perguruan tingginya pada dunia kerja.

d. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran bagi masyarakat tentang pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) yang telah dilakukan oleh Polres Bantul.

E. Sistematika Penulisan

Guna untuk memperoleh hasil penulisan yang sistematis dan mudah untuk dimengerti dibutuhkan suatu tata penulisan yang benar. Penulisan ini dijabarkan dan dirinci dalam bab sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini dijelaskan tentang alasan pemilihan judul, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan diakhiri dengan sistematika penulisan.

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Kajian pustaka merupakan bagian penulisan yang berisikan berbagai landasan teoritis yang akan digunakan untuk menjawab permasalahan yang akan diangkat oleh penulis. Dalam bab ini diuraikan mengenai kajian umum tentang pelayanan publik, kajian umum tentang Surat Izin mengemudi (SIM), dan kajian umum tentang pelayanan publik yang prima.

BAB III : METODE PENELITIAN

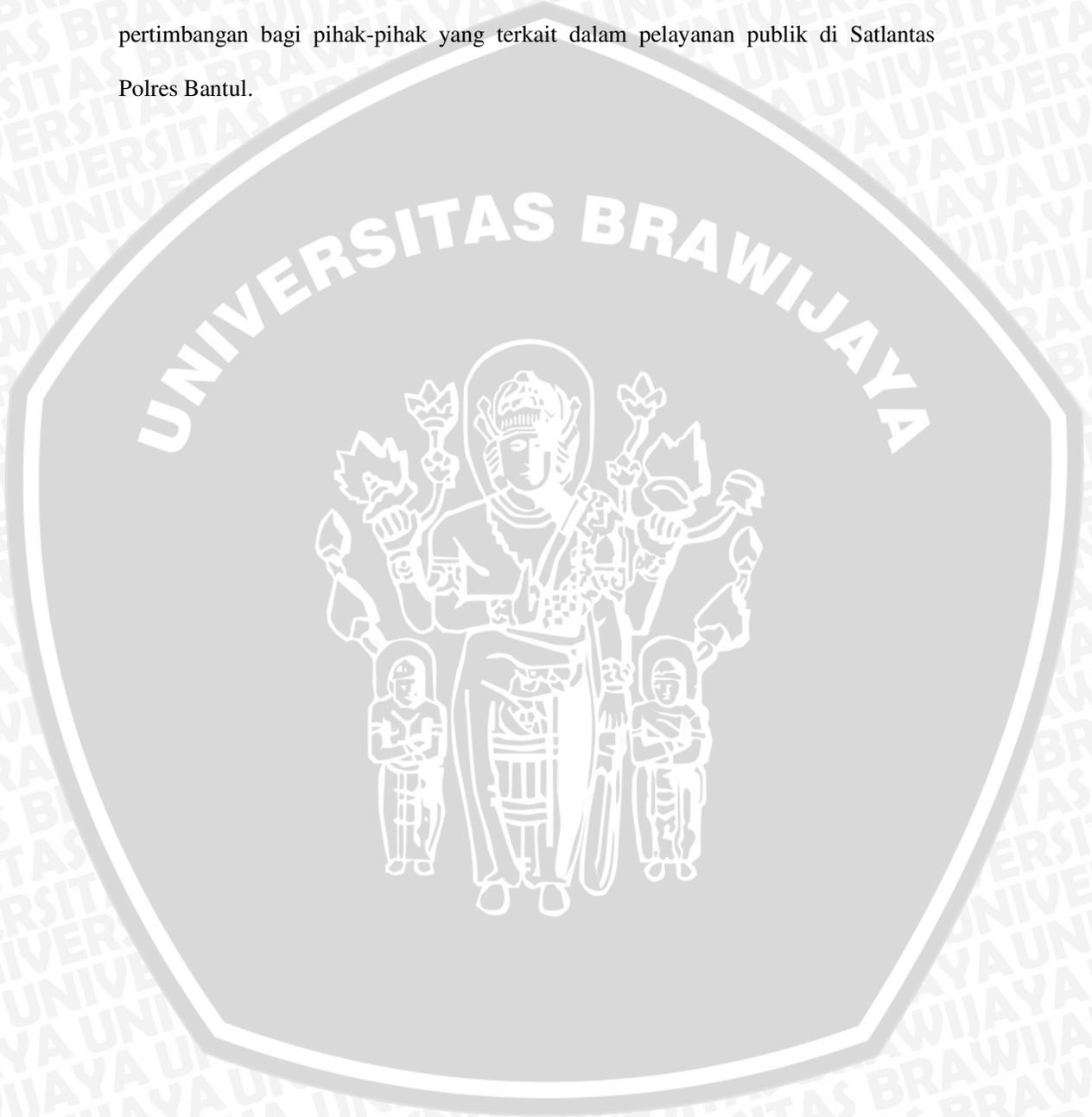
Di dalam bab ini memuat metode penelitian, lokasi penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, populasi dan sample, serta definisi operasional.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan membahas tentang gambaran umum lokasi penelitian yaitu Polres Bantul terutama Satuan Lalu Lintas serta jawaban-jawaban dari rumusan permasalahan yang dianalisa dengan menggunakan analisa penulis berdasarkan tinjauan pustaka dan bahan primer serta sekunder penelitian.

BAB V : PENUTUP

Bab penutup berisi kesimpulan dari keseluruhan materi yang telah dibahas pada bab-bab sebelumnya yang disertai saran-saran yang diharapkan menjadi bahan pertimbangan bagi pihak-pihak yang terkait dalam pelayanan publik di Satlantas Polres Bantul.



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Umum Tentang Kepolisian

Kepolisian merupakan salah satu lembaga pemerintah yang memiliki peranan penting dalam negara hukum. Didalam negara hukum, kehidupan hukum sangat ditentukan oleh faktor struktur atau lembaga hukum, disamping faktor-faktor lain, seperti faktor substansi hukum dan faktor kultur hukum.

Berdasarkan waktu dan tempat melihat perkembangan istilah “polisi” mempunyai arti yang berbeda-beda yang cenderung dipengaruhi oleh penggunaan bahasa dan kebiasaan dari suatu negara, seperti di Inggris menggunakan istilah “*police*”, di Jerman “*polizei*”, di Belanda “*politie*”, dan di Amerika Serikat dipakai istilah “*sheriff*”. Istilah “*sheriff*” ini biasanya sebenarnya merupakan bangunan sosial Inggris, selain itu di Inggris sendiri dikenal adanya istilah “*constable*” yang mengandung arti tertentu bagi pengertian “polisi” yaitu: pertama, sebutan untuk pangkat terendah di kalangan kepolisian (*police constable*); dan kedua berarti kantor polisi (*police constable*)⁶.

Pada awalnya istilah “polisi” berasal dari bahasa Yunani “*politea*” yang berarti seluruh pemerintah negara kota. Seperti diketahui bahwa pada abad sebelumnya Masehi negara Yunani terdiri dari kota-kota yang

⁶ Kelana Momo, Hukum Kepolisian, edisi ke-tiga, PTIK, Jakarta, 1984, hlm 15

dinamakan “polis”, dimana pada jaman itu “polis” memiliki arti yang sangat luas, yakni pemerintahan yang meliputi seluruh pemerintahan kota termasuk urusan keagamaan atau penyembahan terhadap dewa-dewa. Baru kemudian setelah lahirnya agama nasrani urusan keagamaan dipisahkan, sehingga arti “polis” menjadi seluruh pemerintahan kota dikurangi agama⁷.

Menurut terjemahan Momo Kelana yang diambil dari *Polizeirecht* dikatakan, bahwa istilah Polisimempunyai dua arti, yakni polisi dalam arti formal yang mencakup penjelasan tentang organisasi kedudukan suatu instansi kepolisian, dan kedua dalam arti materiil, yakni memberikan jawaban-jawaban terhadap persoalan-persoalan tugas dan wewenang dalam rangka menghadapi bahaya atau gangguan keamanan dan ketertiban, baik dalam rangka kewenangan kepolisian umum melalui ketentuan-ketentuan yang diatur dalam peraturan perundang-undangan⁸.

Pengertian lain sebagaimana disebutkan dalam pasal 1 angka 1 Undang-Undang no 2 tahun 2002 tentang Polri⁹, kepolisian adalah segala hal ihwal yang berkaitan dengan fungsi dan lembaga polisi sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Istilah kepolisian didalam Undang-Undang ini mengandung dua pengertian, yakni fungsi polisi dan lembaga polisi. Jika mencermati dari pengertian fungsi polisi sebagaimana disebutkan dalam pasal

⁷ *ibid*, hlm 15

⁸ Kelana Momo, Hukum Kepolisian, (Perkembangan di Indonesia) suatu studi historis komparatif, PTIK Jakarta, 1972, hlm 22

⁹ Undang-Undang RI Nomor 2 Tahun 2002 & Peraturan Pemerintah RI tahun 2010 tentang Kepolisian, hlm 3

2 Undang-Undang No. 2 Tahun 2002 tersebut fungsi kepolisian sebagai salah satu fungsi pemerintahan negara dibidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, pelindung, pengayom, dan pelayan kepada masyarakat. Sedangkan lembaga kepolisian adalah organ pemerintah yang ditetapkan sebagai suatu lembaga dan diberikan kewenangan menjalankan fungsinya berdasarkan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian dapat ditarik pemahaman, bahwa berbicara kepolisian berarti berbicara tentang fungsi dan lembaga kepolisian. Pemberian makna dari kepolisian ini dipengaruhi dari konsep fungsi kepolisian yang diembannya dan dirumuskan dalam tugas dan wewenangnya.

Beranjak dari uraian diatas maka istilah “polisi” dan “kepolisian” dapat dimaknai, sebagai berikut: Istilah “polisi” adalah sebagai organ atau lembaga pemerintah pemerintah yang ada dalam negara. Sedangkan istilah kepolisian adalah sebagai organ dan fungsi. Sebagai organ, yakni suatu lembaga pemerintah yang terorganisasi dan terstruktur dalam ketatanegaraan yang oleh undang-undang diberi tugas dan wewenang dan tanggung jawab untuk menyelenggarakan kepolisian. Sebagai fungsi menunjuk pada tugas dan wewenang yang diberikan oleh undang-undang, yakni fungsi preventif dan fungsi represif. Fungsi preventif melalui pemberian perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat., dan fungsi represif dalam rangka penegakan hukum. Dikaitkan dengan tugas intinya menunjuk kepada tugas yang secara universal untuk menjamin ditaatinya norma-norma yang berlaku dalam masyarakat. Semua itu dalam rangka memelihara keamanan,

ketertiban, dan ketentruman dalam masyarakat, yang pada gilirannya dapat menjamin kelangsungan, kelestarian masyarakat itu sendiri.¹⁰

Berpijak pada fungsi kepolisian sebagaimana dirumuskan dalam pasal 2 Undang-Undang No. 2 Tahun 2002 tentang Polri bahwa “fungsi kepolisian adalah salah satu fungsi pemerintahan negara dibidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat”, menempatkan hukum kepolisian dalam lingkup hukum administrasi, karena dilihat dari optik hukum administrasi makna pemerintahan adalah administrasi, sebagaimana dikemukakan oleh Philipus M. Hadjon dalam analisisnya terhadap Undang-Undang tentang Administrasi Pemerintahan menegaskan, bahwa makna administrasi dalam konteks hukum administrasi adalah pemerintahan¹¹, sehingga fungsi pemerintahan adalah fungsi administrasi. Dengan demikian fungsi pemerintahan mengandung makna, bahwa fungsi kepolisian adalah fungsi administrasi di bidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat.¹²

Berkaitan dengan uraian-uraian diatas , kembali lagi kepada makna *good governance* sebagai etika dan moral dalam penyelenggaraan pemerintahan (*governance*) sebagaimana diuraikan dimuka dan sebagai kaidah

¹⁰ Sadjijono, hlm 53, *Loc.cit.*

¹¹ Philipus M. Hadjon, Analisis terhadap RUU Administrasi Pemerintahan disampaikan dalam Forum Sosialisasi RUU Administrasi Pemerintahan tanggal 15 Juni 2005 di Surabaya

¹² Sadjijono, hlm 54, *Loc.cit.*

bagi penyelenggara pemerintahan (*stakeholder*) yang meliputi tiga domein, yakni pemerintah atau negara (*state*), sektor swasta (*private sector*), maupun masyarakat (*society*), maka seharusnya setiap unsur penyelenggara pemerintahan dalam sikap dan perilakunya dilandasi etika dan moral sebagaimana dikristalisasikan kedalam asas-asas *good governance*. Dilihat dari ketiga domein tersebut kepolisian baik sebagai fungsi maupun sebagai organ berada pada domain pemerintah atau negara, sehingga baik dan buruknya kepolisian dalam menjalankan tugas dan wewenangnya menjadi salah satu faktor yang berpengaruh terhadap citra negara¹³. Dan yang akan diuraikan di pembahasan adalah fungsi kepolisian sebagai pelayan masyarakat. Pelayanan disini yang dimaksud adalah pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat untuk mempermudah masyarakat untuk membuat Surat Izin Mengemudi (SIM).

B. Kajian Umum tentang Pelayanan Publik

1. Definisi Pelayanan Publik

Seiring dengan besarnya tuntutan akan penerapan *Good Governance*, tuntutan akan pelayanan publik yang berkualitas juga menjadi semakin besar. Pemerintah juga telah mengeluarkan berbagai kebijakan dalam rangka peningkatan pelayanan, seperti misalnya pelayanan prima, dan standar pelayanan minimal. Akan tetapi perbaikan kualitas masih belum berjalan sebagaimana yang diharapkan pelayanan untuk mengkaji hal tersebut dan mengembangkan suatu model manajemen pelayanan yang responsif dan

¹³ Sadjijono, hlm 290, *Loc.cit.*

akuntabel. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 67/KEP/M.PAN/7/2003, memberikan pengertian pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 menyatakan bahwa Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi azas pelayanan sebagai berikut (Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003)¹⁴:

1. Transparansi yaitu bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas yaitu dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
3. Kondisional yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
4. Partisipatif yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan Hak yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

¹⁴ Sirajuddin, Sukriono Didik, Winardi, Hukum Pelayanan Publik, Setara Press, Malang, 2011, hlm 12

6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban yaitu pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Pada hakekatnya pembangunan nasional suatu bangsa dilaksanakan oleh masyarakat bersama pemerintah, masyarakat adalah pelaku utama pembangunan, sedangkan pemerintah berkewajiban untuk mengarahkan, membina serta menciptakan suasana kondusif yang menunjang kegiatan rakyatnya. Kegiatan masyarakat dan pemerintah tersebut harus saling mengisi, saling menunjang, dan saling melengkapi dalam suatu kesatuan langkah menuju tercapainya suatu tujuan pembangunan nasional suatu bangsa.

Pemberian pelayanan umum oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat adalah merupakan perwujudan dari fungsi aparat negara, agar terciptanya suatu keseragaman pola dan langkah pelayanan umum oleh aparatur pemerintah perlu adanya suatu landasan yang bersifat umum dalam bentuk pedoman tata laksana pelayanan umum. Pedoman ini merupakan penjabaran dari hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian dalam prosedur operasionalisasi pelayanan umum yang diberikan oleh instansi pemerintah baik di pusat maupun di daerah secara terbuka dan transparan. Pemerintah perlu mempertimbangkan dalam menyusun peraturan pelaksanaan undang-undang Keterbukaan Informasi Publik (KIP) khususnya biaya retribusi tiap-tiap jenis pelayanan publik (Ijin-Ijin), mengingat bahwa status ekonomi sosial masyarakat Indonesia adalah berbeda-beda. Pemerintah dapat mengemas besaran biaya retribusi pelayanan publik berdasarkan sifat kebutuhan maupun kemampuan sosial masyarakat.

Menurut UU No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik¹⁵, 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 penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik dapat juga diartikan sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya memenuhi kebutuhan publik dalam pelaksanaan peraturan dan perundang-undangan. Profesionalisme dalam pelayanan publik ini sangat dibutuhkan. Artinya ada akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi pelayanan sehingga etos kerja dan budaya pelayanan merupakan cara dan kiat menciptakan pelayanan yang memuaskan masyarakat.

Sementara Peraturan Daerah Propinsi Jawa Timur No 11 tahun 2005 tentang Pelayanan Publik di Propinsi Jawa Timur, diartikan sebagai segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa, dan atau pelayanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.

Pelayanan publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparaturnegara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Menurut Nurmandi(1999:

14) Pelayanan publik mempunyai beberapa ciri yaitu :

- a. Tidak dapat memilih konsumen, artinya setiap masyarakat yang datang dan membutuhkan pelayanan harus diperlakukan secara baik,

¹⁵ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, Tentang Pelayanan Publik, hlm 14

- b. Peranannya dibatasi oleh undang-undang, artinya dalam menjalankan tugas melayani kepentingan masyarakat, tetap ada norma, aturan dan ketentuan yang menjadi batas dan dasar.
- c. Politik menginstitutionalkan konflik, artinya berbagai konflik dan permasalahan yang terjadi sering merupakan dampak dari politik
- d. Pertanggungjawaban yang kompleks, karena mengatasnamakan negara maka dalam pelayanan publik ada berbagai prosedur yang tetap harus dijalankan
- e. Sangat sering diteliti,
- f. Semua tindakan harus mendapat justifikasi
- g. Tujuan atau output sulit diukur atau ditentukan.

2. Hakekat Pelayanan Publik :

- a. Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintah di bidang pelayanan publik.
- b. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan publik dapat diselenggarakan lebih berdaya guna dan berhasil guna.
- c. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakasa, dan peran serta masyarakat dalam derap langkah pembangunan serta dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

3. Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Pelayanan Publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar dan terjangkau. Karena itu harus mengandung unsur-unsur dasar sebagai berikut :

- a. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan publik harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak.

- b. Pengaturan setiap bentuk pelayanan publik harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektifitas.
- c. Mutu proses dan hasil pelayanan publik harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggung jawabkan

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus berasaskan yakni ¹⁶:

1) Kepentingan umum

Adalah kepentingan orang banyak yang untuk mengaksesnya, tidak mensyaratkan beban tertentu. kepentingan yang harus didahulukan dari kepentingan-kepentingan yang lain dengan tetap memperhatikan proporsi pentingnya dan tetap menghormati kepentingan-kepentingan lain,

2) Kepastian hukum

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. keadaan dimana perilaku manusia, baik individu, kelompok, maupun organisasi, terikat dan berada dalam koridor yang sudah digariskan oleh aturan hukum,

3) Kesamaan hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi,

4) Keseimbangan hak dan kewajiban

¹⁶ Sirajuddin, Sukriono Didik, Winardi, hlm 42, *Loc.cit.*

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing masing pihak

5) Keprofesionalan

Suatu keahlian dan kemampuan dalam mengerjakan suatu pekerjaan dalam satu bidang,

6) Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat,

7) Persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif

Perlakuan yang didapat dari para pelayan publik sama rata dan tidak melihat dari strata sosial masyarakat tersebut,

8) Keterbukaan

Semua proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami masyarakat baik yang diminta ataupun tidak,

9) Akuntabilitas

Pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan,

10) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok

Fasilitas yang didapat setiap orang sama, tidak ada perlakuan khusus bagi kelompok tertentu.

11) Rentan

Pelayanan publiknya mudah terpengaruh oleh hal-hal yang mengakibatkan keridakpercayaan masyarakat,



12) Ketepatan waktu

Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan,

13) Kecepatan, kemudahan dan kejangkauan

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

C. Kajian Umum Tentang Perizinan

Prinsip izin terkait dalam hukum publik oleh karena berkaitan dengan perundang-undangan pengecualiannya apabila ada aspek perdata yang berupa persetujuan seperti halnya dalam pemberian izin khusus. Izin merupakan perbuatan Hukum Administrasi Negara bersegi satu yang diaplikasikan dalam peraturan berdasarkan persyaratan dan prosedur sebagaimana ketentuan perundang-undangan.

1. Berbagai Macam Pengertian Izin:

- a. Pengertian izin menurut devinisi yaitu perkenan atau pernyataan mengabulkan.
- b. Sedangkan istilah mengizinkan mempunyai arti memperkenankan, memperbolehkan, tidak melarang.
- c. Secara garis besar hukum perizinan adalah hukum yang mengatur hubungan masyarakat dengan Negara dalam hal adanya masyarakat yang memohon izin.
- d. Izin menurut Prof. Bagirmanan

Yaitu merupakan persetujuan dari penguasa berdasarkan peraturan

perundang-undangan untuk memperuraikan tindakan atau perbuatan tertentu yang secara umum dilarang.

2. Izin Khusus

Yaitu persetujuan dimana disini terlihat adanya kombinasi antara hukum publik dengan hukum prihat, dengan kata lain izin khusus adalah penyimpangan dari sesuatu yang dilarang. Izin yang dimaksud yaitu :

- F. Dispensi adalah merupakan penetapan yang bersifat deklaratoir, menyatakan bahwa suatu perundang-undangan tidak berlaku bagi kasus sebagaimana diajukan oleh seorang pemohon.
- G. Linsesi adalah izin untuk melakukn suatu yang bersifat komersial serta mendatangkan laba dan keuntungan.
- H. Konsesi adalah suatu penetapan administrasi negara yang secara yuridis dan kompleks, oleh karena merpuakan seperangkat dispensasi-dispensasi, ijin-ijin, serta lisensi-lisensi disertai dengan pemberian semacam wewenang pemerintah terbatas pada konsensionaris. Konsesi tidak mudah diberikan oleh karena banyak bahaya penyelundupan, kekayaan bumi dan kekayaan alam negara dan kadang-kadang merugikan masyarakat yang bersangkutan. Wewenang pemerintah diberikan kepada konsensionaris walupun terbatas dapat menimbulkan masalah pilitik dan social yang cukup rumit, oleh karena perusahaan pemegang konsesi tersebut dapat memindahkan kampung, dapat membuat jaringan jalan, listrik dan telepon, membentuk barisan keamanan, mendirikan rumah sakit dan segala sarana laiannya.

3. Perizinan Menurut Pendapat Beberapa Ahli

a. Uthrecht

Bilamana pembuatan peraturan tidak umunya melarang suatu perbuatan tetapi masih juga memperkenankannya asal saja diadakan secara yang ditentukan untuk masing-masing hal konkrit maka perbuatan administrasi Negara memperkenankan perbuatan tersebut bersifat suatu izin (vergunning)

b. Prajyudi Atmosoedirdjo

Suatu penetapan yang merupakan dispensasi dari suatu larangan oleh undang-undang yang kemudian larangan tersebut diikuti dengan perincian dari pada syarat-syarat, criteria dan lainnya yang perlu dipenuhi oleh pemohon untuk memperoleh dispensasi dari larangan tersebut disertai dengan penetapan prosedur dan juklak (petunjuk pelaksanaan) kepada pejabat-pejabat administrasi negara yang bersangkutan.

c. Ateng Syafruddin

Merupakan bagian dari hubungan hukum antara pemerintah administrasi dengan warga masyarakat dalam rangka menjaga keseimbangan kepentingan antara masyarakat dengan lingkungannya dan kepentingan individu serta upaya mewujudkan kepastian hukum bagi anggota masyarakat yang berkepentingan.

4. Perbedaan prinsip antara Hukum Publik dengan Hukum Privat

Hukum Publik

- I. Bersifat umum
- J. Bersifat ordonatif (sepihak)
- K. Diatur oleh perundang-undangan
- L. Sanksi sangat tegas
- M. Mengatur masyarakat

Hukum Privat

- C. Bersifat individu
- D. Bersifat koordinatif (dua pihak)
- E. Berdasarkan kesepakatan atau perjanjian
- F. Sanksi kurang tegas
- G. Mangatur individu dengan individu

5. Fungsi dari izin

- a. Untuk memberikan kepastian hukum bagi pemohon dan masyarakat
- b. Sebagai tindakan preventif untuk menghadapi pihak-pihak yang mengganggu
- c. Sebagai pengaman secara hokum

D. Kajian Umum Tentang Surat Izin Mengemudi (SIM)

1. Definsi Surat Izin Mengemudi (SIM)

Surat Izin Mengemudi adalah bukti registrasi dan identifikasi yang diberikan oleh Polri kepada seseorang yang telah memenuhi persyaratan administrasi, sehat jasmani dan rohani, memahami peraturan lalu lintas dan terampil mengemudikan kendaraan bermotor. Setiap orang yang mengemudikam kendaraan Bermotor di Jalan

wajib memiliki Surat Izin Mengemudi sesuai dengan jenis Kendaraan Bermotor yang dikemukakan.¹⁷

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

2. Jenis-Jenis Surat Izin Mengemudi

- a. Surat Izin Mengemudi di Indonesia terdapat dua (2) jenis (Pasal 77 ayat (2) UU No. 22 Tahun 2009):
 - 1) Surat Izin Mengemudi Kendaraan Bermotor perseorangan
 - 2) Surat Izin Mengemudi Kendaraan Bermotor Umum
- b. Golongan SIM Perorangan berdasarkan Pasal 80 UU No. 22 Tahun 2009:
 - 1) SIM A, untuk mengemudikan mobil penumpang dan barang perseorangan dengan jumlah berat yang diperbolehkan tidak melebihi 3.500 kg,
 - 2) SIM B1, untuk mengemudikan mobil penumpang dan barang perseorangan dengan jumlah berat yang diperbolehkan lebih dari 3.500 kg,

¹⁷ Undang-Undang R.I Nomor 22 Tahun 2009, tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, pasal 77 hlm 44

- 3) SIM B2, 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 kg,
- 4) SIM C, untuk mengemudikan Sepeda Motor.
- 5) SIM D, untuk mengemudikan kendaraan khusus bagi penyandang cacat.

c. Golongan SIM Umum berdasarkan Pasal 82 UU No. 22 Tahun 2009:

- 1) SIM A Umum, untuk mengemudikan kendaraan bermotor umum dan barang dengan jumlah berat yang diperbolehkan tidak melebihi 3.500 kg,
- 2) SIM B1 Umum, untuk mengemudikan mobil penumpang dan barang umum dengan jumlah berat yang diperbolehkan lebih dari 3.500 kg,
- 3) SIM B2 Umum, 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 kg.

E. Kajian Umum Tentang Pelayanan Umum Yang Prima

1. Definisi Pelayanan Umum yang Prima

Pelayanan umum atau pelayanan publik yang prima berarti pelayanan yang bermutu. Untuk meningkatkan mutu, berarti meningkatkan keprimaan. Oleh

karena itu, hakekat dari pelayanan umum yang prima menurut B. Boediono (1999:63) adalah:¹⁸

- a. Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum,
 - b. Mendorong upaya mengefektifkan system dan tatalaksana pelayanan sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdayaguna (efisien dan efektif),
 - c. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.
- Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat yang mempunyai prinsip:

1) Kesederhanaan

Yaitu prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan,

2) Kejelasan

- a. Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan public
- b. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan atau persoalan atau sengketa dalam pelaksanaan public,
- c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

3) Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam waktu kurun waktu yang telah ditentukan,

¹⁸Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara RI, Jakarta, 2003

4) Akurasi

Produk pelayanan publik di terima dengan benar, tepat dan sah,

5) Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum,

6) Tanggung Jawab

Pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau jabatan yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan public,

7) Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika,

8) Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi dan informatika,

9) Kedisiplinan

kesopanan dan keramahan Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas,

10) Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, desediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta

dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Jadi secara sederhana dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang prima adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap memenuhi prinsip-prinsip pelayanan publik yang dapat dipertanggungjawabkan yaitu:

1. Meningkatkan mutu produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum,
2. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil,
3. Mendorong tumbuhnya kreatifitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Peranan Direktorat Lalu Lintas Kepolisian Daerah adalah upaya-upaya yang dilakukan oleh organisasi pelaksana pemerintah dalam rangka melaksanakan pelayanan administrasi kendaraan bermotor kepada masyarakat. Dalam hal ini adalah upaya-upaya yang dilakukan oleh aparaturnegara Direktorat Lalu Lintas Kepolisian Daerah Polda Daerah Istimewa Yogyakarta lebih khususnya lagi di Polres Bantul. Pelayanan administrasi, adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Dalam hal ini adalah pemenuhan kebutuhan dan kepentingan pemakai jasa dari Direktorat Lalu Lintas Kepolisian Daerah Istimewa Yogyakarta khususnya Polres Bantul.



2. Standar Pelayanan Publik yang Prima

Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:

a. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang diberlakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan;

b. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan;

c. Biaya pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan;

d. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;

e. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan public;

f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

3. Penyebab kurang maksimalnya pelayanan kepada publik

Beberapa factor yang menyebabkan pelayanan public menjadi kurang maksimal antara lain:

- a. Ketersediaan fasilitas pendukung pemberian pelayanan yang baik;
- b. Prosedur kerja yang cenderung panjang dan berbelit-belit yang dikeranakan;
- c. adanya suatu ketentuan yang sudah tersurat,
- d. Kemampuan kerja aparat yang masih belum maksimal;
- e. Mental kerja karyawan yang berorientasi pada materi semata
- f. Pendapatan karyawan yang tidak memadai yang menjadi factor pendorong melakukan tindakan suap.

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode adalah suatu kerangka kerja untuk melakukan tindakan, atau, suatu kerangka berfikir menyusun gagasan, yang beraturan, terarah, dan berkonteks, yang relevan dengan maksud dan tujuan karena berupa sistem maka metode merupakan seperangkat unsur-unsur yang membentuk satu kesatuan. Dengan demikian maka metode penelitian merupakan cara yang digunakan dalam proses penelitian.

Metode penelitian ialah tata cara menerapkan prinsip-prinsip logis terhadap penemuan pengesahan dan menjelaskan kebenaran, dimana memuat beberapa langkah-langkah yaitu berdasarkan prasangka, berdasarkan fakta dan menggunakan prinsip-prinsip analisa.¹⁹

A. Metode Pendekatan

Untuk melaksanakan penelitian ini pendekatan yang digunakan adalah pendekatan yuridis sosiologis, maksudnya adalah suatu penelitian hukum yang mengedepankan pembahasan secara yuridis dimana dalam pembahasannya berpedoman pada peraturan hukum yang dapat dijadikan arahan untuk menganalisa gejala hukum yang timbul dan kemudian hasil pembahasan yuridis tersebut akan diarahkan pada aspek sosiologis²⁰. Jadi penelitian ini bertujuan untuk menemukan fakta (*fact finding*), kemudian dilanjutkan dengan menemukan masalah (*problem*

¹⁹ Pengertian Metode Penelitian Menurut Para Ahli, 2011, <http://www.metodepenelitian.com>

²⁰ Waluyo Bambang, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, Sinar Grafika, Jakarta, 1991, hlm16

finding, kemudian menuju pada identifikasi masalah (*problem identification*) dan akhirnya menuju kepada penyelesaian masalah (*problem solution*²¹).

Pendekatan secara yuridis dalam penelitian ini adalah dengan menelaah upaya kepolisian dalam meningkatkan kualitas pelayanan public pembuatan surat izin mengemudi (SIM) melalui pelayanan prima dengan studi di polres Bantul Yogyakarta. Sedangkan yang dimaksud dengan pendekatan sosiologis adalah penelitian hukum yang dilakukan untuk mendapatkan data-data primer²². Dalam hal ini dilakukan penelitian secara langsung di Polres Bantul Jogjakarta.

B. Lokasi Penelitian :

Lokasi penelitian adalah tempat dimana penulis melakukan penelitian untuk mendapatkan data-data yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Lokasi penelitian ini sendiri akan bertempat di Polres Bantul tepatnya di Jalan Jendral Sudirman No. 202 Bantul 55711 Jogjakarta.

Alasan penulis memilih lokasi penelitian di Polres Bantul karena Polres Bantul merupakan sebuah instansi yang bertugas dan berwenang untuk melakukan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM). Polres Bantul sudah termasuk Polres yang telah melakukan standar pelayanan public yang cukup baik dengan memiliki berbagai macam inovasi-inovasi terutama dalam pelayanan publik pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) ini sendiri sehingga dapat lebih mempermudah masyarakat dalam pembuatan Surat Izin

²¹Soedono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta, 1986

²²Waluyo Bambang, Op. Cit, hlm 16.

Mengemudi (SIM) ini sendiri. Diharapkan nantinya Polres Bantul dapat dijadikan contoh untuk polres atau polsek lain sekitarnya.

C. Aspek yang diteliti

Aspek yang hendak diteliti adalah upaya Polres Bantul dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) dengan menggunakan pelayanan prima, kendala yang dialami oleh Polres Bantul dalam melaksanakan pelayanan public pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) serta inovasi-inovasi dan langkah-langkah yang telah diciptakan Polres Bantul guna mengatasi kendala tersebut dan untuk lebih mempermudah masyarakat dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM).

D. Jenis dan Sumber Data :

a. Data Primer :

1) Interview

Suatu cara pengumpulan data dengan mengadakan wawancara langsung pada pihak terkait (informan kunci/narasumber informasi) yang terdapat dalam Polres Bantul yang dianggap dapat memberikan penjelasan sehubungan dengan objek yang diteliti atau masalah yang akan dibahas. Yang disini adalah hasil wawancara langsung dengan Kasat Lantas Polres Bantul dan petugas Satuan Lalu Lintas yang terlibat langsung menangani arsip-arsip yang berhubungan dengan penelitian.

b. Data Sekunder :

1) *Library Research*

Setiap penulisan ilmiah pasti akan bergantung dan bersandar pada kepustakaan. Dengan adanya studi kepustakaan maupun peraturan perundang-undangan, penulis dapat melakukan kontrol serta menegaskan kerangka teoritis yang menjadi landasan jalan pemikiran penulis.

2) *Field Research*

Dalam penelitian ini riset lapangan perlu dilakukan untuk mempelajari insentif mengenai latar belakang objek yang akan diteliti. Metode yang dilakukan dengan cara:

a) Observasi

Suatu cara untuk memperoleh data dengan mengadakan pengamatan langsung terhadap suatu objek tertentu dengan jalan ikut serta aktif melihat, mengamati dan juga melaksanakan kegiatan yang terjadi pada objek yang bersangkutan serta mengadakan pencatatan secara sistematis terhadap objek yang diteliti.

b) Dokumentasi

Suatu cara untuk memperoleh data yang dilakukan dengan menelusuri pustaka dan peraturan perundang-undangan yang terkait.

E. Populasi dan Sample

Yang dimaksud dengan populasi adalah keseluruhan dari objek atau seluruh individu atau unit atau seluruh gejala kegiatan yang menjadi objek penelitian. Populasi bisa disebut juga kelompok besar yang menjadi sasaran generalisasi. Sedangkan populasi dalam skripsi ini adalah keseluruhan petugas yang bekerja di Polres Bantul terutama di bagian pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi dan masyarakat yang datang di Polres Bantul untuk membuat Surat Izin Mengemudi (SIM) dengan cara wawancara langsung dan pembagian kuesioner.

Sample merupakan bagian dari populasi yang dianggap dapat mewakili seluruh populasi. Sample bisa juga disebut dengan kelompok kecil sasaran pengamatan atau penelitian. Maka penulis menggunakan sample penelitian yang lebih menekankan kepada luasnya informasi yang diperlukan sesuai dengan permasalahannya. Sample didapatkan dari suatu proses dalam memilih suatu bagian yang representatif dari sebuah populasi. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini akan dilakukan dengan melakukan metode purposive sampling dimana sampel diambil dengan asumsi bahwa sampel yang terpilih mengetahui dan dapat menjawab masalah yang dijadikan sebagai kajian dalam penelitian.

Adapun yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah pihak-pihak yang terkait langsung dalam penelitian ini adalah:

1. Kepala Satuan Lalu Lintas Polres Bantul;
2. Kepala Unit Regident Polres Bantul
3. Bintara Urusan SIM Polres Bantul

F. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan

1. Data Primer:

- a. Wawancara

Pengumpulan data ini dilakukan dengan wawancara yang bebas terpimpin yaitu dilakukan dengan mempersiapkan terlebih dahulu pertanyaan-pertanyaan sebagai pedoman, tetapi masih memungkinkan melakukan variasi-variasi pertanyaan yang disesuaikan dengan situasi ketika wawancara. Selain teknik wawancara, digunakan juga teknik pembagian *Questionnaire* dengan cara membuat pertanyaan-pertanyaan untuk mendapatkan data yang berhubungan dengan penelitian

- b. Observasi Lapangan

Observasi lapangan yakni dengan melakukan pengamatan secara langsung yang selaras dengan judul, tipe, tujuan penelitian dan pencatatan secara sistematis terhadap fenomena social yang ada di lapangan. Dalam penelitian ini observasi langsung dilakukan di Polres Bantul.

2. Data Sekunder:

- a. Studi Kepustakaan

Pengumpulan data dengan cara mencari, membaca dan mempelajari bahan-bahan di perpustakaan atau ditempat dapat ditemui bahan-bahan tentang penelitian;

- b. Studi dokumentasi

Mencari dokumen-dokumen yang berhubungan dengan penelitian baik itu ditempat penelitian Polres Bantul, perpustakaan, atau melalui penelusuran-penelusuran di internet.

G. Teknik Analisa Data :

Teknik analisa data di dalam penelitian ini menggunakan teknik Deskriptif Analisis. Metode deskriptif adalah suatu metode penelitian yang meneliti status kelompok manusia, objek, kondisi, pemikiran, atau peristiwa yang ada dimasa sekarang. Jadi tektnik deskriptif analis yaitu prosedur pemecahan masalah yang diteliti dengan cara memaparkan data yang diperoleh dari hasil wawancara, kepustakaan, dan pengamatan, kemudian diinterpretasikan lalu ditarik kesimpulan.

H. Definisi Operasional

Adalah definisi yang didasarkan atas sifat-sifat yang dapat didefinisikan atau diamati.

- a. Upaya adalah suatu usaha atau ikhtiar untuk mencapai suatu maksud, memecahkan persoalan dan mencari jalan keluar.
- b. Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI) adalah segala hal ihwal yang berkaitan dengan fungsi dan lembaga polisi sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Istilah kepolisian ini mengandung dua pengertian, “polisi” dan “kepolisian” dapat dimaknai, sebagai berikut: Istilah “polisi” adalah sebagai organ atau lembaga pemerintah pemerintah yang ada dalam negara. Sedangkan istilah kepolisian adalah sebagai organ dan fungsi. Sebagai organ, yakni suatu lembaga pemerintah yang terorganisasi dan terstruktur dalam ketatanegaraan yang oleh undang-undang diberi tugas dan wewenang dan tanggung jawab untuk menyelenggarakan kepolisian. Sebagai fungsi menunjuk pada tugas dan wewenang yang diberikan oleh undang-undang, yakni fungsi preventif dan fungsi represif. Fungsi preventif melalui

- pemberian perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat., dan fungsi represif dalam rangka penegakan hukum yakni fungsi polisi dan lembaga polisi.
- c. Meningkatkan adalah menaikkan (derajat,taraf,kualitas,dsb), mempertinggi, memperbaiki (produksi). Meningkatkan disini mengandung pengertian perbuatan meningkatkan kualitas pelayanan publik pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) agar lebih mempermudah masyarakat.
 - d. Kualitas adalah tingkat baik buruknya sesuatu, derajat, taraf, atau mutu sesuatu. Kualitas disini adalah kualitas dari pelayanan kepolisian dalam pelayanan publik pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) melalui pelayanan prima.
 - e. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik disini merupakan pelayanan publik dari kepolisian dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) kepada masyarakat.
 - f. Pembuatan adalah proses, cara, atau perbuatan membuat. Pembuatan disini maksudnya adalah pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM)
 - g. Surat Izin Mengemudi (SIM) adalah bukti registrasi dan identifikasi yang diberikan oleh Polri kepada seseorang yang telah memenuhi persyaratan administrasi, sehat jasmani dan rohani, memahami peraturan lalu lintas dan terampil mengemudikan kendaraan bermotor.
 - h. Pelayanan prima adalah Pelayanan umum atau pelayanan publik yang prima berarti pelayanan yang bermutu. Untuk meningkatkan mutu, berarti meningkatkan keprimaan.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Lokasi Polres Bantul

Lokasi penelitian yang dipilih oleh penulis adalah Polres Bantul yang bertempat di Polres Bantul tepatnya di Jalan Jendral Sudirman No. 202 Bantul 55711 Jogjakarta. Letak geografis wilayah kabupaten bantul, berada di Propinsi Daerah istimewa Yogyakarta bagian selatan, berupa dataran rendah dan dataran tinggi, pegunungan, di bagian selatan di batasi oleh Samudra Indonesia, bagian timur Kabupaten Gunungkidul, bagian utara Kodya Yogyakarta dan kabupaten sleman dan bagian barat Kabupaten Kulonprogo. Lokasi penelitian ini sendiri merupakan tempat dimana penulis melakukan penelitian untuk mendapatkan data-data yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

Polres Bantul merupakan sebuah instansi yang bertugas dan berwenang untuk melakukan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM). Polres Bantul sudah termasuk Polres yang telah melakukan standar pelayanan public yang cukup baik dengan memiliki berbagai macam inovasi-inovasi terutama dalam pelayanan publik pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) ini sendiri sehingga dapat lebih mempermudah masyarakat dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) ini sendiri.

2. Visi dan Misi Polres Bantul

a. Visi Polres Bantul

Polres Bantul bertekad mewujudkan postur polri yang profesional, bermoral dan modern sebagai pelindung pengayom dan pelayan masyarakat yang terpercaya dalam memelihara kamtibmas dan penegakan hukum di wilayah hukum polres bantul sebagai kota budaya dan pariwisata dalam suatu kehidupan sosial yang demokratis dan budaya serta masyarakat yang sejahtera

b. Misi Polres Bantul

- 1) Memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan sehingga masyarakat bantul bebas dari gangguan psikis dan fisik.
- 2) Memberikan bimbingan kepada masyarakat bantul melalui upaya pre-emptif dan preventif yang dapat meningkatkan kesadaran dan kekuatan serta kepatuhan hukum masyarakat.
- 3) Menegakan hukum secara profesional dan proporsional dengan menjunjung tinggi supremasi hukum dan hak asasi manusia serta budaya setempat menuju kepada adanya kepastian hukum dan rasakeadilan.
- 4) Memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat dengan tetap memperhatikan norma-norma dan nilai-nilai budaya yang berlaku dalam masyarakat bantul dalam rangka mendukung pembangunan daerah.
- 5) Meningkatkan sumber daya manusia dan sarana prasarana / matlog polres bantul secara profesional untuk mewujudkan keamanan dan ketertiban masyarakat sehingga dapat mendorong gairah kerja masyarakat bantul sebagai kota pendidikan dan pariwisata guna mencapai kesejahteraan.

- 6) Meningkatkan konsolidasi kedalam sebagai upaya menyamakan visi dan misi polres bantul kedepan, agar mampu melaksanakan tugas sesuai keinginan masyarakat.
- 7) Meningkatkan kerjasama dengan instansi terkait / pemda dalam rangka kelancaran tugas pokok fungsi Plores Bantul
- 8) Memelihara solidaritas institusi Polres Bantul dari berbagai pengaruh external yang sangat merugikan organisasi.
- 9) Meningkatkan kesadaran hukum dan kesadaran berbangsa mengingat bantul sebagai kota budaya dan pariwisata banyak turis baik domestik maupun manca negara.

3. Ruang Lingkup Polres Bantul

Ruang Ruang lingkup dari Polres Bantul salah satunya adalah berupa perannya sebagai penyelenggara pelayanan publik di bidang administrasi yang menghasilkan sebuah Surat Izin Mengemudi (SIM). Dimana dibutuhkan oleh setiap pengguna jalan yang mengendarai kendaraan bermotor. Kepemilikan Surat Izin Mengemudi ini merupakan salah satu kewajiban yang harus dimiliki oleh pengguna kendaraan bermotor yang telah layak dan telah lulus ujian dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi ini.. dimana dalam pelayanannya juga berkaitan dengan polsek-polsek yang ada di wilayah Polres Bantul antara lain:

- a. Polsek Bantul

Alamat: jalan Masda Adi Sucipto no102 Bantul

- b. Polsek Kasihan

Alamat: Jalan Blibis no 10 Padokan Lor Kasihan Bantul.

Letak daerah: wilayah Kasihan terletak berdekatan dengan Kodya Yogyakarta selaku daerah sentral kriminalitas

c. Polsek Pundong

Alamat: Jalan Klegen Pundong Bantul.

Letak daerah: Kecamatan Pundong terletak diantara sebelah selatan Kabupaten Bantul dengan jarak kurang lebih 10km serta jarak dari ibukota Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta kurang lebih 18km.

d. Polsek Sewon

Alamat: Jalan Parangtritis Km 5,6 Sewon Bantul 55187 .

Letak daerah: terletak diantara perbatasan Kodya Yogyakarta dan Kecamatan Bantul

e. Polsek Sedayu

Alamat: Jalan Yogya–Wates Km 10,5 Bantul

Letak daerah: tepatnya di Dusun Karanglo Desa Argomulyo Sedayu Bantul. Polsek Sedayu merupakan Ujung Tombak Kesatuan Operasional Polres yang mempunyai □ Fungsi utama Polri pada tingkat Kewilayahan yang paling bawah.

f. Polsek Dlingo

Alamat: Jalan Raya Patuk Dlingo Bantul

g. Polsek Imogiri

Alamat: Jalan Makam Suci Imogiri Bantul

h. Polsek Sanden

Alamat: Jalan Kalimundu Km 1,5 Sanden 55763

i. Polsek Srandakan

Alamat: Jalan Pandansimo Km2 Srandalan

j. Polsek Pajangan

Alamat: Jalan Raya Pajangan Km 10 Pajangan

k. Polsek Pandak

Alamat: Jalan Srandakan Km 5,6 Pandak

l. Polsek Bambanglipuro

Alamat: Jalan Ganjuran No 128 Bambanglipuro

m. Polsek Kretek

Alamat: Jalan Parangtritis Km 27 Kretek

n. Polsek Jetis

Alamat: Jalan Jogja-Imogiri Km 17 Jetis

o. Polsek Piyungan

Alamat: Jalan Jogja –Wonoasri Km 14 Wonoasri

p. Polsek Banguntapan

Alamat: Jalan Wonosari Km 6 Banguntapan

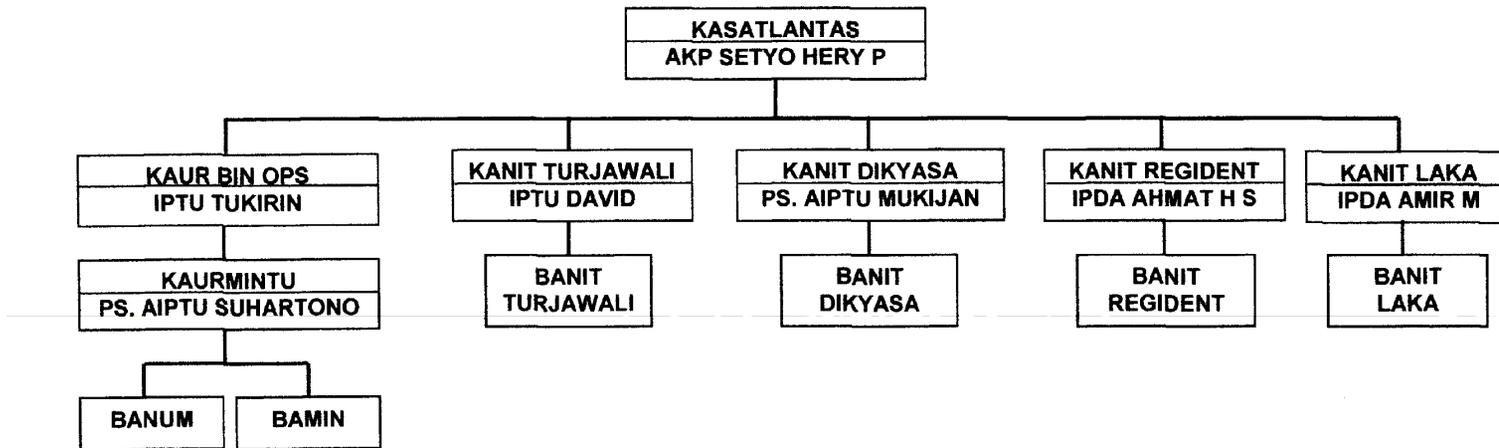
q. Polsek Pleret

Alamat: Jalan Keputren No 184 Pleret



4. Struktur Organisasi Satlantas Polres Bantul

**STRUKTUR ORGANISASI
SAT LANTAS POLRES BANTUL**



Bagan 1 Struktur Organisasi SatLantas Polres Bantul

Sumber: KEP. KAPOLRI: KEP / 23/ IX/ 2010 TANGGAL 30 SEPTEMBER 2010

5. Satuan kerja yang ada di Polres Bantul:

a. Fungsi Pengawas :

- 10) Pengawasan dan monitoring secara umum dan insidental terhadap pelaksanaan kebijakan pimpinan Polri di bidang pembinaan dan operasional yang di lakukan oleh semua unit kerja;
- 11) Pengawasan dan monitoring proses perencanaan, pelaksanaan dan pencapaian kinerja;
- 12) Pengawasan dan monitoring terhadap sumber daya yang meliputi bidang personil, materiil, fasilitas dan jasa;
- 13) Pemberian saran dan pertimbangan kepada pimpinan atas penyimpangan dan pelanggaran yang di temukan.

b. Fungsi Sium (Administrasi Umum)

- 1) Pelayanan administrasi umum dan ketatausahaan antara lain kesekretariatan dan kearsipan di lingkungan Polres;
- 2) Pelayanan markas antara lain pelayanan fasilitas kantor, rapat, angkutan, perumahan, protokolwer untuk upacara, pemakaman dan urusan dalam lingkungan Polres.

c. Fungsi Sikeu (Administrasi Keuangan)

- 1) Pelayanan administrasi keuangan meliputi pembiayaan, pengendalian, pembukuan, akuntansi dan verifikasi;
- 2) Pembayaran gaji personel polri;
- 3) Penyusunan laporan Sistem Akuntansi Instansi (SAI) serta pertanggungjawaban keuangan;

d. Fungsi Sipropam

- 1) Pelayanan pengaduan masyarakat tentang penyimpangan perilaku dan tindakan personel Polri;
- 2) Penegakan disiplin, ketertiban dan pengamanan internal personel Polres; Pelaksanaan sidang disiplin dan atau kode etik profesi pemuliaan profesi personel;
- 3) Pengawasan dan penilaian terhadap personel Polres yang sedang dan telah menjalankan hukuman disiplin dan atau kode etik profesi;
- 4) Penerbitan rehabilitasi personel Polres yang telah melaksanakan hukuman dan yang tidak terbukti melakukan pelanggaran disiplin dan atau kode etik profesi.

e. Fungsi Bagops

- 1) Penyiapan administrasi dan pelaksanaan operasi kepolisian;
- 2) Perencanaan pelaksanaan pelatihan praoperasi, termasuk kerjasama dan pelatihan dalam rangka operasi kepolisian;
- 3) Perencanaan dan pengendalian operasi kepolisian, termasuk pengumpulan, pengolahan dan penyajian serta pelaporan data operasi dan pengamanan kegiatan masyarakat atau instansi pemerintah;
- 4) Pembinaan manajemen operasional meliputi rencana operasi, perintah pelaksanaan operasi, pengendalian administrasi operasi kepolisian serta tindakan kontijensi;
- 5) Pengkoordinasian dan pengendalian pelaksanaan pengamanan markas di lingkungan Polres;

6) Pengelolaan informasi dan dokumentasi kegiatan polres.

f. Fungsi Bagsumda

Pembinaan dan administrasi personel meliputi :

- 1) Pembinaan karier personel Polres antara lain Usulan Kenaikan Pangkat (UKP), Kenaikan Gaji Berkala (KGB), mutasi
- 2) Penganagkatan, dan pemberhentian dalam jabatan yang menjadi lingkup Kewenangan Polres
- 3) Perawatan personel antara lain pembinaan kesejahteraan rohani, mental, jasmani, moril dan materiil, mengusulkan tanda kehormatan
- 4) Pembinaan psikologi personel, antara lain kesehatan jiwa personel dan pemeriksaan psikologi bagi pemegang senjata api
- 5) Pelatihan fungsi, antara lain fungsi teknis kepolisian, keterpaduan antar fungsi teknis kepolisian dan fungsi pendukung
- 6) Pembinaan administrasi sarana dan prasarana (sarpras) antara lain:
 - a) Penginventarisir, merawat dan menyalurkn perbekaln umum, peralatan khusus, senjata api dan angkutan,
 - b) Pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen Akuntansi Barang Milik Negara (SIMAK BMN),
 - c) Pemelihara fasilitas jasa dan kontruksi, listrik, air, telepon.
- 7) Pelayanan bantuan dan penerapan hukum antara lain :
 - a) Pemberian pelayanan bantuan hukum kepada institusi dan personel Polres beserta keluarganya
 - b) Pemberian pendapat dan saran hokum,
 - c) Pelaksanaan penyuluhan hukum kepada personel Polres beserta keluarga dan masyarakat,

- d) Pelaksanaan sistem dan metoda terkait dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di lingkungan Polres,
- e) Berperan serta dalam pembinaan hukum yang berkaitan dengan penyusunan Peraturan Daerah.
- g. Fungsi Bagren (Bagian Rencana)
 - 1) Penyusunan perencanaan jangka sedang dan jangka pendek polres antara lain Rencana Setrategis (Renstra)rancangan Renja dan Renja,
 - 2) Penyusunan rencana kebutuhan anggaran Polres dalam bentuk Rencana Kerja Anggaran Kementrian/Lembaga (RKA-KL), Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA), penyusunan Tapkin, Kerangka Acuan Kerja (KAK) atau Term of Reference (TOR) dan Rincian Anggaran Biaya (RAB),
 - 3) Pembuatan administrasi otorisasi anggaran tingkat polres.
 - 4) Pemantauan, penyusunan laporan Realisasi Anggaran (LRA) dan pembuatan laporan akutabilitas kinerja Satker dalam bentuk Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) meliputi analisa target pencapaian kinerja, program dan anggaran.

6. Jenis Jenis Pelayanan yang terdapat di Polres Bantul:

- a. Laporan polisi,
- b. Pembuatan dan perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM),
- c. Pembuatan Bukti Pemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB),
- d. Pengurusan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK),
- e. Pembuatan Surat Keterangan (SKCK),
- f. Pelaporan masalah Daftar Pencarian Orang (DPO).

7. Satuan Fungsi Polres Bantul

a. Fungsi Satuan Sabhara

Tugas-tugasnya meliputi:

- 1)Pemberian arahan,pengawasan dan pengendalian pelaksanaan tugas Satsabhara,
- 2)Pemberian bimbingan,arahan dan pelatihan keterampilan dalam pelaksanaan tugas di lingkungan Satsabhara,
- 3)Perawatan dan pemeliharaan peralatan serta kendaraan Satsabhara,
- 4)Penyiapan kekuatan personel dan peralatan untuk kepentingan tugas Turjawali,penanganan unjuk rasa,dan obyek vital,pengendalian masa,negosiator,serta pencarian dan penyelamatan atau Search and Rescue (SAR),
- 5)Pembinaan teknis pemeliharaan ketertiban umum berupa penegakan hukum Tipiring dan TPTKP,
- 6)Pengamanan markas dengan melaksanakan pengaturan dan penjagaan.

b. Fungsi Satuan Lalu Lintas

Satuan lalu lintas adalah unsur pelaksana polres yang dalam dalam tugas nya bertanggung jawab langsung kepada Kapolres. Satuan lalu lintas bertugas membina dan menyelenggarakan fungsi lalu lintas yang meliputi kegiatan pendidikan masyarakat,penegak hukum,pengkajian masalah lalulintas,administrasi registrasi dan identifikasi pengemudi dan kendaraan bermotor serta melaksanakan patroli jalan raya.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana tersebut di atas satuan lalu lintas menyelenggarakan fungsi :

Pembinaan fungsi lalu lintas di lingkungan Polres,

- 1) Penyelenggaraan dan pembinaan partisipasi masyarakat melalui kerjasama lintas sektoral, pendidikan masyarakat dan pengkajian masalah di bidang lalu lintas,
- 2) Penyelenggaraan operasi kepolisian bidang lalu lintas dalam rangka penegakan hukum dan ketertiban lalu lintas,
- 3) Penyelenggaraan administrasi registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor dan pengemudi yang dilaksanakan di Polres,
- 4) Penyelenggaraan patroli jalan raya serta penanganan kecelakaan lalu lintas serta menjamin kelancaran lalu lintas di jalan raya.

c. Fungsi Satuan Reserse Kriminal

Satuan Reskrim adalah unsur pelaksana utama Polres yang berada di bawah Kapolres. Satuan Reskrim bertugas membina fungsi dan menyelenggarakan kegiatan-kegiatan penyelidikan dan penyidikan tindak pidana termasuk fungsi Identifikasi dalam rangka penegakan hukum, koordinasi dan operasional dan administrasi penyidikan PPNS sesuai ketentuan dan peraturan yang berlaku. Dalam menyelenggarakan tugas dimaksud Sat Reskrim menyelenggarakan fungsi sebagai berikut :

- 1) Pembinaan fungsi / penyelidikan tindak pidana, termasuk fungsi Identifikasi serta kegiatan-kegiatan lain yang menjadi tugas Sat Reskrim dalam lingkungan Polres,
- 2) Penyelenggaraan kegiatan-kegiatan penyelidikan / penyidikan tindak pidana umum dan tertentu, dengan memberikan pelayanan /

perlindungan khusus kepada korban / pelaku remaja, anak dan wanita dalam rangka penegakan hukum sesuai ketentuan hukum yang berlaku,

- 3) Penyelenggaraan Fungsi Identifikasi baik untuk kepentingan penyidikan maupun pelayanan umum,
- 4) Penyelenggaraan pembinaan teknis dan koordinasi dan pengawasan operasional dan administrasi penyidik PPNS,
- 5) Pelaksanaan analisis setiap kasus dan isu-isu menonjol beserta penanganannya dan mempelajari / mengkaji efektifitas pelaksanaan tugas-tugas fungsi Reskrim.

Sat Reskrim di pimpin oleh Kasat Reskrim yang bertanggungjawab kepada Kapolres dan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari berada di bawah kendali waka polres. Kasat Reskrim di bantu oleh Kaur Bin Ops disingkat KBO yang bertanggung jawab kepada Kasat Reskrim.

d. Fungsi Satuan Intelejen Keamanan

Pembinaan fungsi Intelijen dalam bidang keamanan, termasuk persandian dan kegiatan-kegiatan lain yang menjadi tugas Sat Intelkam dalam lingkungan Polres. Penyelenggaraan kegiatan operasional Intelijen keamanan guna terselenggaranya deteksi dini (Early Detection) dan peringatan dini (Early Warning) termasuk melalui pemberdayaan seluruh personel dalam mengemban fungsi Intelijen. Pengumpulan, penyimpanan dan pemutakhiran biodata tokoh formal, informal, organisasi social, masyarakat, politik, pemerintah. Penyelenggaraan dokumentasi dan penganalisaan terhadap perkembangan lingkungan

strategik serta penyusunan produk Intelijen baik untuk kepentingan pimpinan maupun untuk mendukung kegiatan operasional Intelijen. Penyusunan perkiraan Intelijen keamanan dan penyajian hasil analisis setiap perkembangan yang perlu mendapat perhatian pimpinan. Pemberian pelayanan dalam bentuk surat izin atau keterangan yang menyangkut orang asing, senjata api dan bahan peledak dan kegiatan social atau politik masyarakat dan surat keterangan catatan kejahatan (SKCK atau Kriminal Record) kepada masyarakat yang membutuhkan serta melakukan pengawasan atau pengamanan atas pelaksanaannya.

e. Fungsi Satuan Pembinaan Masyarakat

Fungsi dari Satuan Pembinaan Masyarakat meliputi:

- 1) Pembinaan dan pengembangan bentuk-bentuk pengamanan swakarsa dalam rangka peningkatan kesadaran dan ketaatan masyarakat terhadap hukum dan peraturan perundang-undangan,
- 2) Pengembangan peran serta masyarakat dalam pembinaan keamanan, ketertiban dan perwujudan kerjasama polres dan masyarakat,
- 3) Pembinaan di bidang ketertiban masyarakat terhadap komponen masyarakat antara lain remaja, pemuda, wanita dan anak-anak,
- 4) Pembinaan teknis pengkoordinasian dan pengawasan polsus serta satuan pengamanan (Satpam),
- 5) pemberdayaan pembinaan polmas yang meliputi pengembangan kemitraan dan kerjasama antara polres dengan masyarakat, organisasi, lembaga, instansi, dan atau tokoh masyarakat.

f. Fungsi Satuan Reserse Narkoba

Fungsi dari Satuan Reserse Narkoba meliputi:

- 1) Penyelidikan tindak pidana penyalahgunaan dan peredaran gelap narkoba,
- 2) Pembinaan dan penyuluhan dalam rangka pencegahan dan rehabilitasi korban penyalahgunaan narkoba,
- 3) Pengawasan terhadap pelaksanaan penyelidikan dan penyidikan tindak pidana penyalahgunaan narkoba yang dilakukan oleh unit reskrim polsek dan Satresnarkoba Polres,
- 4) Penganalisisan kasus beserta penanganannya serta mengkaji efektifitas pelaksanaan tugas Satresnarkoba.

g. Fungsi SPKT

- 1) Pelayanan kepolisian kepada masyarakat secara terpadu, antara lain dalam Laporan Polisi (LP), Surat Tanda Terima Laporan Polisi (STTLP), Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Pwenyidikan (SP2HP), Surat tanda Lapor Kehilangan (SKTLK), Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Surat Tanda Terima Pemberitahaun (STTP), Surat Tanda Lapor Diri (SKLD), Surat Izin Keramaian dan Kegiatan Masyarakat Lainnya, Surat Izin Mengemudi (SIM), dan Surat tanda Kendaraan Bermotor (STNK).
- 2) Pengkoordinasian dan pemberian bantuan serta pertolongan antara lain Tindakan Pertama di Tempat Kejadian Perkara (TPTKP), Turjawali dan pengamanan kegiatan masyarakat dan institusi pemerintah.
- 3) Pelayanan masyarakat melalui surat dan alat komunikasi antara lain telepon, pesan singkat, faksimili, jejaring sosial (internet).

- 4) Pelayanan informasi yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 5) Penyiapan registrasi pelaporan, penyusunan dan penyampaian laporan harian Kepada Kapolres Melalui Bagops.

8. Company Profile Satpas Polres Bantul

a. Tugas Pokok

- 1) Kepolisian Negara Republik bertugas memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, penegak hukum serta memberikan perlindungan dan pelayanan kepada masyarakat serta tugas-tugas Polri yang lain di wilayah hukumnya sesuai dengan ketentuan hukum dan peraturan atau kebijakan yang berlaku dalam organisasi kepolisian.
- 2) Satuan lalu lintas Polri menyelenggarakan atau membina fungsi lalu lintas kepolisian yang meliputi penjagaan, pengaturan, pengawalan dan patroli, pendidikan masyarakat, rekayasa lalu lintas, registrasi dan identifikasi pengemudi atau kendaraan bermotor, penyelidikan kecelakaan lalu lintas, serta penegakan hukum dalam bidang lalu lintas guna memelihara ketertiban dan kelancaran lalu lintas.

b. Visi dan Misi

1) Visi

Pelayanan secara professional, cepat, tepat, dan aman demi kepuasan masyarakat

2) Misi

- a. Meningkatkan mutu pelayanan kepada para peserta ujian Surat Izin Mengemudi (SIM)
- b. Meningkatkan kinerja yang professional bagi petugas satpas

polres Bantul

- c. Meningkatkan mutu materi dan latihan praktek agar masyarakat pencari Surat Izin Mengemudi (SIM) paham dan mengerti tata cara berlalu lintas yang baik dan benar
- d. Meningkatkan mutu pelayanan untuk meningkatkan PNB.

c. Kebijakan Mutu dan Moto Satpas Polres Bantul

1) Kebijakan Mutu

Satpas Polres Bantul bertekad memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, tepat, aman, dan nyaman untuk menjamin kepuasan masyarakat dalam rangka peningkatan PNB

2) Motto

“Kami memang belum sempurna tapi kami selalu berusaha”

d. Nilai-Nilai

Kami bangga dipercaya menjadi petugas yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu kami mempunyai:

- 1) Sumber daya Manusia Seluruh potensi sumber daya manusia bersama-sama mewujudkan visi dan misi kami.
- 2) Memiliki integritas Kami dapat dipercaya karena jujur dalam setiap tindakan, terbuka, dan konsisten.
- 3) Saling menghormati dan menghargai Kami senantiasa memperlakukan orang lain dengan hormat dan menghargai pendapat orang lain.

- 4) Ketulusan hati dan keterbukaan. Kami senantiasa mendengar, merespon dengan cepat, dan mengharapkan keterlibatan masyarakat.
- 5) Kerja Tim Kami senantiasa bekerjasama untuk mendapatkan hasil yang terbaik
- 6) Inisiatif dan inovasi Kami selaluberupaya memberikan pelayananyang terbaik dengan meningkatkan kemampuan, pengetahuan dan keterampilan.

e. Budaya Kerja

Dalam mengdakan pelayanan kepada masyarakat kami mempunyai budaya kerja guna untuk melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya dan terus berupaya meningkatkan mutu pelayanan dengan jalan langkah-langkah sebagai berikut:

- 1) Ramah
- 2) Terbuka
- 3) Disiplin
- 4) Tanggung jawab
- 5) Komunikatif
- 6) Sabar
- 7) Ikhlas
- 8) Beriman
- 9) Budaya malu

B. Upaya yang Dilakukan Polres Bantul dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM)

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan public pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM), maka perlu dilakukan pelayanan public yang prima. Pelayanan public yang prima dapat tercipta apabila setiap penyelenggara pelayanan public memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan public merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan public yang wajib ditaati oleh pemberi maupun penerima pelayanan.

Standar Pelayanan Publik Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM)

1. Dasar Hukum

- a. Undang-Undang RI No. 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Republik Indonesia
- b. Undang-Undang RI No. 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan,
- c. Undang-Undang RU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- d. Peraturan Pemerintah Negara Republik Indonesia No. 50 Tahun 2010 Tentang Kendaraan dan Pengemudi

2. Persyaratan Pembuatan Surat Izin Mengemudi

a. Syarat Usia

- 1) SIM A,C dan D : 17 Tahun.
- 2) SIM BI : 20 Tahun.
- 3) SIM BII : 21 Tahun.
- 4) SIM A Umum : 20 Tahun.

5) SIM BI Umum : 22 Tahun.

6) SIM BII UMUM : 23 Tahun

b. Syarat Administrasi

- 1) KTP asli setempat dan foto kopinya yang masih berlaku 1(satu) lembar,
- 2) Mengisi formulir permohonan,
- 3) Bukti pembayaran biaya admintrasi SIM,
- 4) Rumus sidik jari,
- 5) Surat Keterangan sehat jasmani dari dokter (Polri/umum),
- 6) Surat Keterangan sehat rohani dari psikologi,
- 7) Surat keterangan lulus uji simulator (SKUKP) untuk SIM A, BI, BII dan SIM A,BI,BII Umum,
- 8) Ijazah/sertifikat I-alus pendidikan dan pelatihan mengemudi untuk SIM umum.

c. Syarat Kelulusan

- 1) Ikut dan lulus ujian teori,
- 2) Ikut dan lulus ujian Praktek I dan II.

3. Penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM)

a. Surat Izin Mengemudi (SIM) baru

- 1) Bagi pengemudi yang mengajukan permohonan untuk mendapatkan SIM B, harus memiliki SIM A sekurang-kurangnya selama 12 (dua belas) bulan dan calon pengemudi yang mengajukan permohonan untuk mendapatkan SIM B I harus memiliki SIM B sekurang-kurangnya selama 12 (dua belas) bulan,
- 2) Persyaratan administrasi sebagaimana tersebut diatas.

b. Surat Izin Mengemudi (SIM) Umum Baru

- 1) Bagi pengemudi yang mengajukan permohonan mendapatkan SIM A umum, harus memiliki SIM A sekurang-kurangnya selama 12 (dua belas) bulan, SIM BI umum harus memiliki SIM BII atau SIM A umum sekurang-kurangnya selama 12 (dua belas bulan) dan SIM BII umum harus memiliki SIM BII atau SIM BI umum sekurang-kurangnya selama 12 (dua belas bulan).
- 2) Persyaratan administrasi sebagaimana tersebut diatas.

c. Surat Izin Mengemudi (SIM) perpanjangan

- 1) Perpanjangan SIM Yang telah habis masa berlakunya kurang dari 12 (dua belas bulan), Mengisi formulir permohonan yang tersedia di loket pendaftaran dengan dilengkapi :
 - a) KTP asli setempat yang masih berfaku dan foto copynya
 - b) Surat keterangan kesehatan jasmani dari dokter.
 - c) Surat keterangan kesehatan rohani dari psikologi.
 - d) Bukti pembayaran administrasi SIM.
 - e) SIM lama dan kopinya 1 (satu) lembar.
- 2) Untuk SIM A dan C yang telah habis masa berlakunya kurang dari 12 (dua belas bulan) dapat diperpanjang melalui Mobil SIM Keliling, atau SIM Corner.
- 3) Perpanjangan SIM yang telah habis masa berlakunya lebih dari 12 (dua belas bulan). Mengisi formulir permohonan yang tersedia di loket pendaftaran dengan dilengkapi :

- a) KTP asli setempat yang masih berlaku dan foto copynya.
- b) Surat keterangan sehat jasmani dari dokter.
- c) Surat keterangan sehat rohani dari psikologi.
- d) Bukti pembayaran administrasi SIM.
- e) Surat keterangan lulus uji simulator (SKUKP) untuk SIM A, BI, BII dan SIM A,BI, BII umum.
- f) Ijazah/sertifikat lulus pendidikan dan latihan pengemudi bayi SIM Umum.
- g) Ikut dan lulus ujian teori.
- h) Ikut dan lulus ujian praktek I dan II.
- i) SIM Lama dan foto copynya.

d. Surat Izin Mengemudi (SIM) hilang atau rusak

Mengisi formulir permohonan yang tersedia diloket pendaftaran dengan dilengkapi :

- 1) KTP asli setempat yang masih berlaku dan foto copynya,
 - 2) Surat keterangan kesehatan jasmani dari,dokter,
 - 3) Surat keterangan kesehatan rohani dari psikologi,
 - 4) Bukti pembayaran, administrasi SIM,
 - 5) Laporan kehilangan dari Polri dimana SIM hilang.
- e. Penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM) bagi pemilik yang sedang menjalani sanksi administrasi (pencabutan SIM berdasarkan putusan pengadilan).

Mengisi formulir permohonan yang tersedia di loket pendaftaran dengan dilengkapi:

- 1) KTP asli setempat dan foto kopynya yang masih berlaku 1 (satu)lembar,
 - 2) Mengisi formulir permohonan,
 - 3) Bukti penibayaran biaya administrasi SIM
 - 4) Rumus sidik jari,
 - 5) Surat Keterangan sehat jasmani dari dokter (Polri/umum),
 - 6) Surat Keterangan sehat rohani dari psikologi.
 - 7) Surat keterangan lulus uji simulator (SKUKP) untuk SIM A, BI, BII dan SIM A, BI, BII Umum.
 - 8) Ijazah/sertifikat lulus pendidikan dan pelatihan mengemudi untuk SIM umum,
 - 9) Surat keputusan dari pengadilan,
 - 10) Ikut dan lulus ujian teori,
 - 11) Ikut dan lulus ujian Praktek I dan II.
- f. Penurunan Golongan Surat Izin Mengemudi (SIM)

Mengisi formulir permohonan yang tersedia di loket pendaftaran dengan dilengkapi:

- 1) KTP asli setempat yang masih berlaku dan foto copynya,
- 2) Surat keterangan kesehatan jasmani dari dokter,
- 3) Surat keterangan kesehatan rohani dari psikologi,
- 4) Bukti pembayaran administrasi SIM,

- 5) Penurunan SIM dilakukan atas permintaan pemilik karena faktor usia dan hanya kepada SIM yang golongannya lebih tinggi ke golongan yang rendah.

g. Mutasi Surat Izin Mengemudi (SIM)

- 1) Pemilik SIM, harus harus melaporkan kepada SATPA yang baru paling lama 2 (dua) bulan sejak kepindahannya untuk memperoleh surat keterangan yang dapat digunakan untuk memperbarui atau memperpanjang Surat Izin Mengemudi,
- 2) Pemilik Surat Izin Mengemudi tetap dapat menggunakan Surat Izin Mengemudi di tempat tinggal yang baru sampai habis masa berlakunya,
- 3) Permohonan perpanjangan Surat Izin Mengemudi dilakukan di wilayah hukum SATPAS pada tempat tinggal yang baru, dengan menyediakan surat keterangan sebagaimana tersebut diatas.
- 4) Persyaratan:
 - Mengisi formulir permohonan yang tersedia di loket pendaftaran dengan dilengkapi:
 - a) KTP asli setempai yang masi h tedaku dan foto copynya,
 - b) Surat keterangan kesehatan josmani dari dokter,
 - c) Surat keterangan kesehatan rchani dari psikologi,
 - d) Bukti pembayaran administrasi SIM,
 - e) SIM lama dan kopinya 1(satu) lembar.

h. Surat Izin Mengemudi (SIM) bagi Warga Negara Asing (WNA)

Persyaratan administrasi:

Mengisi formulir permohonan yang tersedia di loket pendaftaran dengan dilengkapi:

- 1) Kartu Izin Tinggal Tetap (KITAP) asli yang masih berlaku dan foto copynya,
- 2) Paspor, Visa Diplomatik, Kartu Anggota Diplomatik bagi staf dan keluarga kedutaan,
- 3) Paspor, Visa Dinas, dan Surat izin kerja dari Kementerian Tenaga Kerja dan Transmigrasi bagi tenaga ahli,
- 4) Paspor, Visa, Kartu Izin Menetap Sementara bagi Turis,
- 5) Surat keterangan sehat jasmani dad dokter,
- 6) Surat keterangan sehat rohani dari psikologi.
- 7) Bukti pembayaran administrasi SIM,
- 8) Surat keterangan lulus uji simulator (SKUKP) untuk SIM A, BI, BII dan SIM A, BI, BII umum,
- 9) Ijazah/sertifikat lulus pendidikan dan latihan pengemudi bagi SIM Umum,
- 10) Ikut dan lulus ujian teori,
- 11) Ikut dan lulus ujian praktek I dan II,
- 12) SIM lama dan foto kopynya,
- 13) Rumus sidik jari.

14) Bagi pemohon SIM WNI yang telah memiliki SIM Internasional dari negaranya masih berlaku, tidak perlu ikut ujian teori dan praktek.,

15) Bagi turis hanya diberi SIM A dan C.

i. Surat Izin Mengemudi (SIM) Internasional

Mengisi formulir permohonan yang tersedia di loket pendaftaran

Dengan dilengkapi

- 1) KTP asli setempat yang masih berlaku dan copynya
- 2) Paspor asli yang masih berlaku.
- 3) SIM Indonesia yang masih berlaku sesuai golongan SIM Internasional.
- 4) Foto dengan berjas berdasi 4 x 6 cm 3 lembar berwarna.
- 5) Bukti pembayaran biaya administrasi SIM Internasional.

4. Masa Berlaku Surat Izin Mengemudi

- a. Surat Izin Mengemudi berlaku selama 5 (lima) tahun dan dapat diperpanjang,
- b. Masa berlaku Surat Izin Mengemudi bagi Warga Negara Asing yang berdomisili tetap di Indonesia dan staf kedutaan atau keluarga kedutaan adalah 5 (lima) tahun.,
- c. Masa berlaku Surat Izin Mengemudi bagi Warga Negara Asing yang bekerja di Indonesia sebagai tenaga ahli adalah I (satu) tahun,

- d. Masa berlaku Surat Izin Mengemudi Internasional adalah 1 (satu) tahun,
- e. Masa berlaku Surat Izin Mengemudi bagi turis Warga Negara Asing adalah 1 (satu) bulan,
- f. Surat Izin Mengemudi dinyatakan tidak berlaku apabila :
 - 1) Habis masa berlakunya.
 - 2) Dalam keadaan rusak sehingga tidak bisa terbaca lagi.
 - 3) Diperoleh dengan cara tidak sah.
 - 4) Data yang terdapat dalam Surat Izin Mengemudi diubah.
 - 5) Surat Izin Mengemudi dicabut berdasarkan putusan pengadilan.
 - 6) Surat Izin Mengemudi diblokir untuk kepentingan penyidikan tindak pidana.

5. Prosedur Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM)

- a. Penerbitan Surat Izin Mengemudi Baru
 - 1) Surat Izin Mengemudi C dan Surat Izin Mengemudi A Perseorangan.
Tata cara penerbitan Surat Izin Mengemudi C dan Surat Izin Mengemudi A perseorangan sebagai berikut:

a) Tahap I

Pemohon membayar, biaya administrasi Surat Izin Mengemudi melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM), Mini ATM atau pada teller bank yang ditunjuk dan tersedia di Kantor Satuan Penyelenggara Administrasi Surat Izin Mengemudi dan untuk

Surat Izin Mengemudi A membayar biaya uji keterampilan Simulator dan/ atau mengikuti ujian keterampilan mengemudi melalui alat Simulator agar mendapatkan sertifikasi Surat Keterangan Uji Klinik Pengemudi (SKUKP).

b) Tahap II Registrasi :

1. Pemohon mengisi formmulir, pendaftaran yang dilengkapi dengan Kartu Tanda Penduduk (KTP) asli setempat yang masih berlaku, Surat keterangan kesehatan jasmani dari dokter, Surat keterangan kesehatan rohani hasil pemeriksaan Psikologi, dan Bukti pembayaran biaya administrasi Surat Izin Mengemudi
2. Petugas memasukkan data yang terdiri dari : data pemohon Surat Izin Mengemudi, rumusan sidik jari, foto pemohon, dan tanda tangan pemohon.

c) Tahap III

Pemohon mengikuti ujian teori dengan materi sesuai dengan Surat Izin Mengemudi yang dimohon.

d) Tahap IV

Pemohon mengikuti Ujian Praktik yang terdiri dari Ujian Praktik di lapangan dan Ujian Praktik di Jalan Raya

e) Tahap V

Produksi dan penyerahan Surat Izin Mengemudi yang telah selesai diproses petugas pada loket yang telah ditentukan.

2) Surat Izin Mengemudi B I dan Surat Izin Mengemudi B II

Tata cara penerbitan Surat Izin Mengemudi B I dan B II sebagai berikut :

a) Tahap I

Pemohon membayar biaya administrasi Surat Izin Mengemudi, yang dilakukan oleh Pemohon pada Anjungan Tunai Mandiri (ATM), Mini ATM atau pada teller bank yang ditunjuk dan tersedia di Kantor Satuan Penyelenggara Administrasi Surat Izin Mengemudi dan membayar biaya uji keterampilan Simulator dan/atau mengikuti ujian keterampilan mengemudi melalui alat Simulator agar mendapatkan sertifikasi Surat Keterangan Uji Kinik Pengemudi (SKUKP).

b) Tahap II Registrasi :

Pemohon mengisi formulir pendaftaran yang dilengkapi dengan Kartu Tanda Fenduduk (KTP) asli setempat yang masih berlaku, Surat Keterangan Kesehatan Jasmani dari dokter, Surat Keterangan Kesehatan Rohani hasil pemeriksaan Psikologi dan Bukti pembayaran biaya administrasi Surat Izin Mengemudi. Petugas memasukkan data yang terdiri dari data pemohon Surat Izin Mengemudi, Foto pemohon Surat Izin Mengemudi, dan Tanda tangan pemohon Surat Izin Mengemudi

c) Tahap III

Pemohon mengikuti ujian teori dengan rnateri ujian sesuai dengan Surat Izin Mengemudi yang dimohon.

d) Tahap IV

Pemohon mengikuti ujian Praktik.

f) Tahap V

Produksi dan Penyerahan Surat Izin Mengemudi yang telah selesai diproses petugas pada loket yang telah ditentukan.

3) Surat Izin Mengemudi A Umum, Surat Izin Mengemudi B I Umum, dan Surat Izin Mengemudi B II Umum

Tata cara penerbitan Surat Izin Mengemudi A Umum, Surat Izin Mengemudi B I Umum, dan Surat Izin Mengemudi B II Umum sebagai berikut :

a) Tahap I:

Pemohon membayar biaya administrasi Surat Izin Mengemudi, yang dilakukan oleh Pemohon pada Anjungan Tunai Mandiri (ATM), Mini ATM atau pada teller bank yang ditunjuk yang tersedia di Kantor Satuan Penyelenggara Administrasi Surat Izin Mengemudi dan membayar biaya uji keterampilan Simulator dan/atau mengikuti ujian keterampilan mengemudi melalui alat Simulator agar mendapatkan sertifikasi Surat Keterangan Uji Kinik Pengemudi (SKUKP).

b) Tahap II Registrasi:

1. Pemohon mengisi formulir pendaftaran yang dilengkapi dengan Kartu Tanda Penduduk (KTP) asli setempat yang

masih berlaku, Surat keterangan kesehatan jasmani dari dokter, Surat keterangan kesehatan rohani hasil pemeriksaan psikologi, Sertifikat lulus pendidikan dan latihan mengemudi kendaraan bermotor angkutan umum, dan Bukti pembayaran biaya administrasi Surat Izin Mengemudi.

2. Petugas memasukkan data yang terdiri dari data pemohon Surat Izin Mengemudi, Foto pemohon Surat Izin Mengemudi, dan Tanda tangan pemohon Surat Izin Mengemudi.

c) Tahap III :

Pemohon mengikuti Ujian Teori.

d) Tahap IV :

Pemohon mengikuti ujian praktik.

e) Tahap V :

Produksi dan penyerahan Surat Izin Mengemudi yang telah selesai diproses petugas pada loket yang telah ditentukan.

4) Surat Izin Mengemudi D

a) Penerbitan Surat Izin Mengemudi golongan D hanya diperuntukkan bagi kendaraan bermotor perseorangan.

b) Pemohon Surat Izin Mengemudi golongan D harus menyediakan kendaraan khusus yang telah di uji tipe.

- c) Surat Keterangan Kesehatan dokter untuk pemohon Surat Izin Mengemudi D diberikan atas keyakinan dokter bahwa kecacatan pemohon tidak menghalangi teknis mengemudi yang membahayakan dirinya atau gang lain.
- d) Untuk pelaksanaan ujian praktik Surat Izin Mengemudi D, pemohon menggunakan kendaraan khusus orang cacat yang sesuai dengan standarisasi bagi orang cacat.
- e) Tata cara penerbitan Surat Izin Mengemudi D sebagai berikut:

1. Tahap I

Pemohon membayar biaya administrasi Surat Izin Mengemudi yang dilakukan oleh pemohon melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM), mini ATM atau pada teller bank yang

2. Tahap II Registrasi:

Pemohon mengisi formulir pendaftaran yang dilengkapi dengan Kartu Tanda Penduduk (KTP) asli setempat yang masih berlaku, surat keterangan kesehatan jasmani dari dokter, surat keterangan kesehatan rohani hasil pemeriksaan psikologi, dan bukti pembayaran biaya administrasi Surat Izin Mengemudi.

Petugas memasukkan data yang terdiri dari : data pemohon Surat Izin Mengemudi, foto pemohon Surat Izin Mengemudi, tanda tangan pemohon Surat Izin Mengemudi, dan rumusan sidik jari.

3. Tahap III :

Pemohon mengikuti ujian teori.

4. Tahap IV :

Pemohon mengikuti ujian praktik di lapangan dan ujian praktik di jalan raya.

5. Tahap : V

Produksi dan penyerahan Surat Izin Mengemudi yang telah selesai diproses petugas pads loket yang telah ditentukan.

5) Surat Izin Mengemudi (SIM) Bagi Warga Negara Asing

Tata cara memperoleh Surat Izin Mengemudi bagi Warga Negara Asing mengikuti ketentuannya seperti prosedur pengurusan SIM pada umumnya.

6) Surat Izin Mengemudi (SIM) Intenasional.

Tata cara memperoleh Surat Izin Mengemudi Internaional sebagai berikut:

a) Tahap I Pemohon membayar biaya administrasi Surat Izin Mengemudi Internasional.

b) Tahap II Pemohon mengisi formulir pendaftaran yang dilengkapi dengan: Bukti pembayaran biaya administrasi Surat !zin Mengemudi

c) Tahap III mengikuti wawancara dengan materi

- d) Tahap IV Produksi dan penyerahan Surat Izin Mengemudi yang telah selesai diproses petugas pada loket yang telah ditentukan.

b. Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM)

1) Masa Berlaku Surat Izin Mengemudi Kurang dari Dua Belas Bulan

Tata cara memperoleh Surat Izin Mengemudi perpanjangan karena habis masa berlaku Surat Izin Mengemudi kurang dari 12 (dua belas) bulan meliputi :

a) Tahap I

Pemohon perpanjangan membayar biaya administrasi Surat Izin Mengemudi melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM), mini ATM atau pada teller bank yang ditunjuk dan tersedia di kantor Satuan Penyelenggara Administrasi Surat Izin Mengemudi.

b) Tahap II Registrasi:

1. Pemohon mengisi formulir pendaftaran yang dilengkapi dengan Kartu Tanda Penduduk (KTP) asli setempat yang masih berlaku, surat keterangan kesehatan jasmani dari dokter, surat keterangan kesehatan rohani hasil pemeriksaan psikologi, dan bukti pembayaran biaya administrasi Surat Izin Mengemudi.

2. Petugas memasukkan, data yang terdiri dari data pemohon Surat Izin Mengemudi, foto pemohon Surat Izin

Mengemudi, dan tanda tangan pemohon Surat Izin

Mengemudi.

- c) Tahap III Produksi dan penyerahan Surat Izin Mengemudi yang telah selesai diproses petugas pada loket yang telah ditentukan.

Permohonan perpanjangan Surat Izin Mengemudi A dan C karena habis masa berlaku kurang dari 12 (dua belas) bulan dapat dilakukan melalui pelayanan Mobil Surat Izin Mengemudi Keliling atau Counter Gerai Surat Izin Mengemudi yang sudah ada, dengan tata cara sebagaimana tersebut diatas.

2) Masa Berlaku Surat Izin Mengemudi Lebih Dari Dua Belas Bulan

Tata cara perpanjangan Surat Izin MPngemudi yang habis masa berlaku lebih dari 12 (dua belas) bulan meliputi:

a) Tahap I

Pemohon membayar biaya administrasi Surat Izin Mengemudi sama dengan biaya pembuatan Surat Izin Mengemudi baru yang dilakukan oleh Pemohon pada Anjungan Tunai Mandiri (ATM), mini ATM atau pada teller bank yang ditunjuk dan tersedia di Kantor Satuan Penyelenggara Administrasi Surat Izin Mengemudi dan bagi Pemohon Surat Izin Mengemudi A, BI, BII dan Surat Izin Mengemudi Umum membayar biaya uji keterampilan

Simulator dan/atau mengikuti ujian keterampilan mengemudi melalui alat simulator agar mendapatkan sertifikasi Surat Keterangan Uji Kinik Pengemudi (SKUKP).

b) Tahap II Registrasi:

Pemohon mengisi formulir pendaftaran yang dilengkapi dengan Identitas diri berupa Kartu Tanda Penduduk setempat yang masih berlaku, surat keterangan kesehatan jaismani dari dokter, surat keterangan kesehatan rohani hasil pemeriksaan psikoologi, sertifikat lulus pendidikan dan latihan mengemudi kendaraan bermotor umum untuk Surat Izin Mengemudi umum dan bukti pembayaran biaya administrasi Surat Izin Mengemudi.

Petugas memasukkan data yang terdiri dari data pemohon Surat Izin Mengemudi, foto pemohon Surat Izin Mengemudi, dan tanda tangan pemohon Surat Izin Mengemudi.

c) Tahap III

Pemohon mengikuti ujian Teori sesuai dengan golongan Surat Izin Mengemudi yang dimohon.

d) Tahap IV

Pemohon mengikuti ujian Praktik sesuai dengan golongan Surat Izin Mengemudi yang dimohon.

e) Tahap V

Produksi dan penyerahan Surat Izin Mengemudi yang telah selesai diproses petugas pada loket yang telah ditentukan.

c. Mutasi Surat Izin Mengemudi

- 1) Pemilik Surat Izin Mengemudi harus melaporkan apabila pindah tempat tinggal secara tetap ke luar wilayah hukum pelaksana penerbitan Surat Izin Mengemudi dalam waktu paling lama 2 (dua) bulan sejak kepindahan di tempat yang baru.
- 2) Pelaksana penerbitan Surat Izin Mengemudi setelah menerima laporan, harus mengeluarkan surat keterangan untuk digunakan pemohon apabila akan memperbarui atau memperpanjang Surat Izin Mengemudi.
- 3) Pemilik Surat Izin Mengemudi tetap dapat menggunakan Surat Izin Mengemudi di tempat tinggal yang baru sampai habis masa berlakunya.
- 4) Permohonan perpanjangan Surat Izin Mengemudi dilakukan di wilayah hukum pelaksana penerbitan Surat Izin Mengemudi pada tempat tinggal yang baru, dengan menyertakan surat keterangan sebagaimana tersebut diatas.
- 5) Tata cara memperoleh Surat Izin Mengemudi di tempat tinggal yang baru sama seperti ketentuan perpanjangan Surat Izin Mengemudi.

d. Surat Izin Mengemudi hilang atau Rusak

1) Apabila Surat Izin Mengemudi hilang, rusak dan/atau tidak terbaca lagi maka pemiliknya dapat mengajukan permohonan penggantian Surat Izin Mengemudi baru.

2) Untuk Surat Izin Mengemudi hilang, pemohon membuat laporan kehilangan pada kantor Kepolisian di tempat Surat Izin Mengemudi tersebut hilang.

3) Tata cara memperoleh penggantian Surat Izin Mengemudi Rusak atau hilang sebagai berikut:

a) Tahap I

Pemohon membayar biaya administrasi Surat Izin Mengemudi yang dilakukan oleh Pemohon melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM), Mini. ATM atau pada teller bank, yang ditunjuk dan tersedia di Kantor Satuan Penyelenggara Administrasi Surat Izin Mengemudi

b) Tahap II Registrasi:

Pemohon mengisi formulir pendaftaran yang dilengkapi dengan Kartu Tanda Penduduk (KTP) asli setempat yang masih berlaku, Surat keterangan kehilangan dari kepolisian setempat, Surat Izin Mengemudi yang rusak, dan Bukti pembayaran biaya administrasi Surat Izin Mengemudi.

Petugas melaksanakan pengecekan pada data Induk dan data blokir. Petugas memasukkan, data yang terdiri dari data pemohon Surat Izin Mengemudi, foto pr:mohon Surat

Izin Mengemudi, tanda tangan pemohon Surat Izin Mengemudi, dan rumusan sidik jari

c) Tahap III

Produksi dan penyerahan Surat Izin Mengemudi yang telah Selesai diproses petugas pada loket yang telah ditentukan.

- e. Penerbitan Surat Izin Mengemudi Bagi Pemohon Yang Telah Selesai Menjalani Sanksi Administrasi Pencabutan Surat Izin Mengemudi Berdasarkan Putusan Pengadilan.

Tata cara memperoleh Surat Izin Mengemudi bagi pemohon yang telah selesai menjalani sanksi administrasi pencabutan Surat Izin Mengemudi berdasarkan putusan Pengadilan meliputi :

1. Tahap I

Pemohon membayar biaya administrasi Surat Izin Mengemudi sebagaimana ketentuan biaya administrasi Surat Izin Mengemudi baru yang dilakukan oleh Pemohon melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM), Mini ATM atau pada teller bank yang ditunjuk dan tersedia di Kantor Satuan Penyelenggara Administrasi Surat Izin Mengemudi dan bagi Pemohon Surat Izin Mengemudi B I, B II dan Surat Izin Mengemudi Umum membayar biaya uji keterampilan Simulator dan/atau mengikuti ujian keterampilan mengemudi melalui alat Simulator agar mendapatkan sertifikasi Surat Keterangan Uji Klinik Pengemudi (SKUKP).

2. Tahap II Registrasi:

- a) Pemohon mengisi formulir pendaftaran yang dilengkapi dengan Kartu Tanda Penduduk (KTP) asli setempat yang masih berlaku, Surat Keterangan Kesehatan Jasmani dari dokter, Surat Keterangan Kesehatan Rohani hasil pemeriksaan Psikologi, Surat Keputusan Pengadilan, dan Bukti pembayaran biaya administrasi Surat Izin Mengemudi.
- b) Petugas memasukkan data yang terdiri dari data pemohon Surat Izin Mengemudi, foto pemohon Surat Izin Mengemudi, dan tanda tangan pemohon Surat Izin Mengemudi.
- c) Tahap III Pemohon mengikuti ujian Teori sesuai dengan golongan Surat Izin Mengemudi yang dimohon.
- d) Tahap IV Pemohon mengikuti ujian Praktik sesuai dengan golongan Surat Izin Mengemudi yang dimohon.
- e) Tahap V Produksi dan penyerahan Surat Izin Mengemudi yang telah selesai diproses petugas pada ioket yang telah ditentukan.

C. Kendala-Kendala yang dialami oleh Polres Bantul dalam Pelayanan Publik Pembuatan Surat Izin Mengemudi

1) Kendala yang dihadapi dari pihak Samsat itu sendiri dan dari Pihak Masyarakat²³

Di dalam era otonomi Daerah pada saat ini, masalah pelayanan merupakan sesuatu yang harus dapat ditangani seefisien dan secepat

²³Hasil wawancara dengan Kasat Lantas Polres Bantul AKP. Setyo Hery P, pada hari Senin tanggal 6 februari 2012

mungkin, oleh karena merupakan salah satu hajat hidup orang banyak atau kebutuhan masyarakat banyak. Pemerintah sebenarnya telah berupaya sekuat tenaga untuk menciptakan pelayanan yang layak kepada masyarakat, agar masyarakat dapat menikmati fasilitas-fasilitas yang diberikan pemerintah baik merupakan fasilitas umum maupun fasilitas khusus dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dalam memudahkan pelayanan pembuatan Surat Izin mengemudi. Namun masih ada beberapa kendala-kendala yang dialami masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang cepat, murah, mudah sederhana serta perlakuan yang adil adalah porsi utama pelayanan yang harusnya dapat diberikan oleh pihak kepolisian. Permasalahan-permasalahan yang terbentuk dari berbagai penjelasan diatas adalah:

a. Kendala yang dihadapi dari pihak Satpas Polres Bantul

1. Masalah pelayanan dari segi waktu

Dalam proses pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM), masyarakat harus antri menunggu lama sehingga pelayanannya terkesan tidak efektif dari segi waktu.

2. Masalah proses pelayanan dari segi pemberian informasi

Kesenjangan yang terjadi antara penyelenggara layanan publik dan pengguna layanan publik terjadi karena tentang konsep layanan publik yang kurang memuaskan. Kesenjangan tersebut yang terjadi di masyarakat yaitu kesenjangan penyerahan jasa dengan komunikasi yaitu adanya ketidakjelasan dalam penyampaian informasi kepada masyarakat pengguna layanan publik.

Banyak masyarakat yang melakukan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) seringkali mengalami kebingungan tentang apa yang menjadi

persyaratan yang harus disediakan dan dilengkapi, bagaimana tata cara atau prosedur pembayaran, komponen apa yang harus dibayar. Kondisi ini sering bahkan banyak dimanfaatkan oleh sementara oknum yang tidak bertanggung jawab untuk keuntungan pribadi.

3. Masalah Sumber Daya Manusia di Satpas Polres Bantul

Aparat yang berada di Kantor Satpas Polres Bantul atau dilapangan adalah merupakan orang-orang yang pertama berhubungan langsung dengan masyarakat pengguna pelayanan publik. Sehingga baik buruk persepsi masyarakat terhadap pelayanan sangat tergantung pada aparat tersebut. Untuk mendapatkan kualitas pelayanan yang optimal dan memuaskan publik harus didukung oleh kualitas pendidikan dan keterampilan yang memadai.

b. Kendala yang dihadapi oleh Masyarakat²⁴

1. Masyarakat ada yang kurang puas akan pelayanan Satpas Polres Bantul. Dalam artian dimana pelayanannya yang dikatakan cepat dan akurat ternyata dinilai oleh sebagian masyarakat masi kurang memuaskan, kurang responsifnya petugas dalam sistem antrian dimana masyarakat ada yang saling menyerobot satu dengan yang lain dan tidak ditegur oleh petugas, sehingga terkadang tidak menghiarukan siapa yang diluan mengantridan juga sistem kinerjanya yang masi berbelit-belit.
2. Masalah Biaya yang dihadapi oleh Masyarakat. Kebanyakan masyarakat yaitu kalangan ekonomi lemah masih merasa mahal dalam membayar biaya untuk pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) ataupun perpanjangan Surat

²⁴ Hasil wawancara dengan masyarakat pembuat SIM Bapak Haryono, pada hari Selasa tanggal 7 febuari 2012

Izin mengemudi (SIM). Namun bagi pihak kepolisian sendiri dirasakan sudah sesuai dari segi biaya dan pelayanan yang diberikan, baik biaya pembuatan ataupun perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM).

D. Solusi dan Inovasi yang Diciptakan Satpas Polres Bantul dalam Pembuatan Surat Ijin Mengemudi (SIM)

1) Solusi yang diciptakan Satpas Polres Bantul untuk mengatasi kendala yang ada

a. Upaya-upaya dari segi informasi

Layanan Publik yang prima adalah memberi layanan kepada publik bahwa penyelenggara layanan publik harus meneliti dan mengakomodasi keinginan dari masyarakat penyelenggara layanan publik atau dengan kata lain memberikan layanan publik yang sesuai dengan kamauan dan kehendak serta harapan masyarakat dan tidak melanggar atau bertentangan dengan rambu-rambu atau koridor hukum. Dan ini adalah merupakan konsep minimal dari layanan publik yang ideal. Di Kantor Satpas Polres Bantul harus disediakan informasi baik tentang prosedur pelayanan mulai dari pengisian formulir, persyaratan yang harus disediakan untuk setiap sejenis pendaftaran kendaraan bermotor sampai kepada besarnya tarif berdasarkan jenis pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) yang dibutuhkan. Oleh karena adanya informasi tentang prosedur, maka masyarakat dapat dengan mudah mengurus pendaftaran kendaraan bermotor dengan pembayaran pajaknya sehingga dapat menggunakan waktunya yang efisien dan efektif. Disamping itu dengan adanya informasi tentang tariff maka masyarakat dapat mengetahui dengan pasti berapa biaya yang dikeluarkan untuk pembuatan Surat Izin Mengemudi.

Mengenai layout papan informasi atau media informasi lainnya sebaiknya diletakkan pada tempat yang strategis yang mudah dibaca oleh masyarakat yang hendak membuat Surat Izin Mengemudi (SIM), namun pada kenyataannya papan info tersebut diletakkan dengan tidak memperhitungkan strateginya atau diletakkan di mana saja, sehingga banyak masyarakat tidak pernah membacanya, dan sebagai akibatnya mereka sering tidak menyediakan persyaratan yang diminta sehingga memperlambat proses yang dilakukan.

b. Upaya-upaya dari Sumber Daya Manusia

Pelatihan merupakan faktor penting dalam sebuah instansi, karena kualitas manusia sangat menentukan kesuksesan suatu instansi. Karena itu pelatihan harus dilakukan sesuai dengan kebutuhan masyarakat atau dalam instansi harus sesuai dengan kebutuhan instansi. Perlunya pelatihan tentang bagaimana memberikan pelayanan publik yang baik dan berkualitas yang memenuhi harapan publik. Hal ini diperlukan mengingat masih adanya rasa ketidakpedulian aparaturnya terhadap arti pentingnya kualitas pelayanan kepada publik. Akibat pelayanan berlangsung tidak seperti yang diharapkan.

Disamping peningkatan kualitas, maka di dalam rangka peningkatan pemahaman pekerjaan di Satpas Polres Bantul secara keseluruhan dan untuk kepentingan cross cek pekerjaan antar petugas Samsat perlu dilakukan rolling antar petugas, yaitu secara berkala petugas Samsat dipindahkan secara bergiliran dari bagian satu ke bagian lain. Dengan adanya rolling antar petugas maka diharapkan fungsi kontrol antar petugas Satpas Polres Bantul dapat berjalan dan dengan rolling akan mengkondisikan petugas Samsat untuk memahami kegiatan kesamsatan secara keseluruhan. Disamping itu dengan sistem rolling akan menghindarkan petugas dari rasa jenuh terhadap pekerjaan. Demikian pula untuk

meningkatkan kecepatan pelayanan kepada masyarakat, jumlah aparat yang terdapat di Satpas Polres Bantul harus sesuai dengan pekerjaan yang ditangani terakhir mengenai Sumber Daya Manusia, untuk menciptakan kesan profesionalisme, maka para petugas pada Satpas Polres Bantul harus mempunyai klasifikasi tertentu pada jenjang kependidikannya. Oleh karena semakin berkembangnya tuntutan masyarakat terhadap aparaturnya, maka aparaturnya harus mempunyai kualitas tinggi di segala bidang.

Untuk dapat memenuhi harapan konsumen diperlukan langkah sebagai berikut:

- a) Merumuskan suatu strategi pelayanan
- b) Mengkomunikasikan kualitas pada pelanggan
- c) Menetapkan standar kualitas
- d) Menerapkan sistem pelayanan yang efektif pada pelanggan
- e) Karyawan harus berorientasi pada kualitas pelayanan
- f) Survey tentang kepuasan kebutuhan pangan

Apabila pelayanan yang diterima melampaui harapan konsumen, maka konsumen merasa sangat puas dan kualitas jasa dipersepsikan sangat baik dan ideal. Tetapi jika jasa yang diterima lebih rendah dan apa yang diharapkan, maka kualitas jasa akan dipersepsikan buruk. Oleh sebab itu baik tidaknya kualitas jasa tergantung kepada kemampuan penyedia jasa yang disini adalah Polres Bantul untuk dapat secara konsisten memenuhi harapannya. Dengan demikian citra kualitas jasa yang baik adalah bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi konsumen. Untuk menjaga efek persepsi negatif dari masyarakat terhadap penyelenggara layanan publik maka pihak penyelenggara layanan

publik harus mengerti apa yang menjadi harapan masyarakat yang dilayani, yang diharapkan masyarakat sebagai sebagai pengguna layanan publik tidak lain adalah pelayanan yang memuaskan. Pelayanan yang memuaskan identik dengan tingkat kualitas dari pelayanan itu sendiri. Untuk itu aspek yang mempengaruhi tingkat kualitas jasa pelayanan harus benar-benar menjadi prioritas utama bagi penyelenggara layanan publik. Sehingga masyarakat yang hendak membuat Surat Izin Mengemudi di Polres Bantul dapat puas terhadap layanan yang diberikan.

2) Inovasi-Inovasi yang diciptakan Satpas Polres Bantul guna meningkatkan pelayanan public pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM)

Tekad Polisi Lalu Lintas (Polantas) untuk berbuat yang terbaik bagi masyarakat nsemakin nyata. Setelah sukses menggalakkan penggunaan helm standar yakni sebuah program yang tidak lain demi keselamatan para pengendara kendaraan bermotor, Poltas Polres Bantul kini menggulirkan program baru berupa pelayanan perpanjangan Surat Ijin Mengemudi (SIM) secara personal maupun kolektif dengan biaya murah dan sangat terjangkau, yakni hanya Rp 60 ribu dengan usia SIM untuk 5 tahun. Silakan kelompok-kelompok masyarakat atau lembaga masyarakat, ajukan surat permohonan ke polres dan anggota dari polres Bantul akan datang. Biayanya sangat murah dan terjangkau, yakni biaya administrasi sesuai ketentuan sebesar 60 ribu dan 20 ribu biaya Kir Dokter. Polres Bantul menyediakan tenaga dokter untuk Kir Dokter. Tapi kalau ada warga masyarakat mau Kir Dokter di luar, hal tersebut tidsk dipermasalahan. Jadi nanti hanya terkena biaya perpanjangan Rp 60 ribu. Di era reformasi dan

demokrasi ini, polisi secara internal keorganisasian juga melakukan reformasi. Di sana-sini dilakukan pembenahan sesuai dengan kebutuhan actual saat ini. Tapi jika ternyata dirasakan belum memuaskan berbagai pihak, tentu akan senantiasa dilakukan koreksi dan evaluasi.

Untuk mengatasi dan menghindari adanya praktek calo Polres Bantul berinovasi untuk menempel papan yang berisi himbauan tentang bebas calo dan komitmen pelayanan Satpas Polres Bantul. Papan ini dipasang diatas loket pendaftaran Surat Izin Mengemudi. Diharapkan dengan adanya papan himbauan ini akan bisa menghindari dan mematikan praktek percaloan.

Selain itu, untuk memberi pelayanan lebih pada masyarakat, Polres memberikan pelayanan dan fasilitas sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Bantul, meluncurkan program SIM Delivery Service (SDS). Dengan program ini, polisi siap mengantar SIM yang sudah jadi tersebut ke rumah yang bersangkutan. Program ini diluncurkan khusus bagi masyarakat yang memang tidak punya waktu untuk mengurus pembuatan SIM ke Polres Bantul. Program ini kali pertama diterapkan di Polda DIY. Ini merupakan bentuk pelayanan kami pada masyarakat. Program ini untuk peningkatan pelayanan kepada masyarakat, khususnya fasilitas untuk mereka yang memperpanjang SIM atau masyarakat yang akan mengikuti ujian SIM di Mapolres Bantul. Pelayanan SDS ini tidak dipungut biaya sama sekali alias gratis dan pihak petugas dari Sat Latas Polres Bantul akan datang ke rumah pemilik SIM yang telah selesai pembuatannya. "Misalnya orang yang telah selesai foto SIM, dadakan ada kepentingan yang tidak bisa ditinggalkan, maka SIM yang selesai nantinya akan dikirim ke rumah pemilik SIM tanpa dipungut biaya," katanya.

Polres Bantul juga menyiapkan dua unit kendaraan bermotor yang dilengkapi dua box untuk berkas-berkas penting termasuk SIM yang akan dikirim ke alamat pemilik SIM. Dan ada empat petugas yang siap mengantar SIM ke alamat yang akan dituju. Mereka bekerja secara bergantian. Dalam satu bulan Polres Bantul dijatah material SIM sebanyak 5000. Bila habis baru minta lagi, tetapi terkadang pencari SIM telah melakukan foto tidak dapat membawa pulang SIM yang telah jadi karena material SIM habis. Untuk memudahkan maka SIM yang sudah jadi itu, langsung di antar ke rumah yang bersangkutan. Dan tampaknya program ini, sangat membantu masyarakat saat membuat SIM, kemudian ada acara yang sama sekali tidak bisa ditinggalkan sementara SIM yang bersangkutan sedang dalam proses pembuatan.

Tidak hanya ini saja namun kemudahan-kemudahan lainnya juga masih banyak, Polres Bantul membuka pelayanan pembuatan dan perpanjangan surat izin mengemudi (SIM) secara online melalui internet. Layanan baru ini memudahkan masyarakat dengan proses yang lebih cepat juga menghindari percaloan. Layanan ini mulai diaktifkan pada awal Juli ini. Pendaftaran bisa untuk pemohon SIM A dan SIM C. Sistem online ini memangkas proses waktu pengisian formulir sehingga bisa lebih cepat dan praktis. Pada website terdapat menu "Daftar SIM" yang berada di sebelah kiri. Di sana pemohon SIM diminta untuk mengisi formulir berisi tentang data yang bersangkutan. Setelah selesai mengisi formulir, data-data pendaftar tersebut dapat dicetak melalui menu "Cetak Form". Pengertian online, yakni masyarakat dapat melakukan mendaftar melalui fasilitas ini tanpa perlu datang langsung ke tempat pendaftaran. Setelah mendaftar, data pemohon akan tersimpan selama satu minggu. Dalam waktu satu minggu tersebut, pendaftar harus datang ke tempat pendaftaran untuk menyelesaikan proses selanjutnya. Jika tidak, maka data pendaftaran otomatis

akan dihapus. Pemohon SIM tetap harus datang ke kantor Satlantas untuk foto dan ujian praktik dan membayar administrasi di bank. Mereka dapat membawa dan menunjukkan formulir yang telah diisi melalui internet," tambahnya. Pentingnya sistem pelayanan online ini untuk mengantisipasi praktik percaloan. Pelayanan SIM akan dilakukan secara transparan dan profesional, dan waktu juga semakin cepat.

Polres Bantul juga bekerjasama dengan XL melakukan inovasi-inovasi lain agar lebih mempermudah masyarakat lagi yaitu disediakannya sarana telfon gratis XL yang dapat dirasakan di Satpas Polres Bantul bagi pemohon Surat Izin Mengemudi (SIM). Selain itu ada tersedia charge handphone yang disediakan bagi pemohon Surat Izin Mengemudi (SIM) di Satpas Polres Bantul. Dengan adanya inovasi-inovasi ini diharapkan lebih mempermudah dan lebih memberikan kenyamanan bagi masyarakat yang hendak membuat atau memperpanjang Surat Izin Mengemudi (SIM).

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM), maka perlu dilakukan pelayanan publik yang prima. Pelayanan publik yang prima dapat tercipta apabila setiap penyelenggara pelayanan publik memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan publik merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
2. Pemerintah sebenarnya telah berupaya sekuat tenaga untuk menciptakan pelayanan yang prima kepada masyarakat, agar masyarakat dapat menikmati fasilitas-fasilitas yang diberikan pemerintah untuk memudahkan pembuatan Surat Izin mengemudi (SIM). Pelayanan prima disini merupakan pelayanan yang bermutu dan memenuhi standar pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) diantaranya pelayanan yang cepat, murah, mudah, sederhana serta perlakuan yang adil. Namun didalam pelaksanaannya masih ada beberapa kendala yang terjadi dimana dibedakan menjadi dua yaitu:
 - a. Kendala internal yaitu dari segi pihak kepolisian sendiri yaitu Satpas Polres Bantul, dimana mencakup masalah pelayanan dari segi waktu,

masalah proses pelayanan dari segi pemberian informasi, dan masalah sumber daya manusia yang ada di Polres Bantul.

- b. Kendala eksternal yaitu kendala yang dihadapi oleh masyarakat, dimana mencakup beberapa hal diantaranya adalah masyarakat yang kurang puas akan pelayanan Polres Bantul dan masalah biaya yang bagi sebagian kalangan masyarakat dirasa masih mahal.

3. Solusi yang diciptakan Satpas Polres Bantul guna mengatasi kendala yang ada dibagi menjadi 2 yaitu:

- a. Upaya-Upaya Polres Bantul dari segi pemberian informasi kepada masyarakat
- b. Upaya-Upaya dari sumber daya manusia

Inovasi yang diciptakan Polres Bantul agar lebih mempermudah masyarakat

- a. Untuk menghindari praktek calo, Polres Bantul memasang papan himbauan tentang bebas calo dan komitmen pelayanan di Polres Bantul diatas loket pendaftaran Surat Izin Mengemudi (SIM)
- b. Polres Bantul meluncurkan program Sim Delivery Service (SDS)
- c. Polres Bantul membuka layanan perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) secara online melalui internet
- d. Polres Bantul juga bekerjasama dengan XL memberikan pelayanan telfon gratis kepada pemohon Surat Izin Mengemudi (SIM) di Satpas Polres Bantul
- e. Tersedia charger yang disiapkan bagi pemohon Surat Izin Mengemudi (SIM) di Satpas Polres Bantul

B. Saran

Untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan public pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) maka banyak hal lagi yang perlu diperbaiki walaupun menurut saya pelayanan public di Polres Bantul sudah termasuk baik. Apabila polres Bantul melakukan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan public pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) maka dengan begitu pelayanan prima akan dapat dirasakan oleh masyarakat. Beberapa hal yang perlu diperbaiki lagi dalam pelayanan public pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) antara lain sebagai berikut:

1. Memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan standar pelayanan public pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) walaupun tidak diawasi pihak terkait/ Provost,
2. Menambahkan pegawai pada bagian pendaftaran agar tidak terlalu banyak antrian sehingga dapat mengefektifkan waktu.
3. Memberikan pelatihan-pelatihan terhadap sumber daya manusia yang bekerja dibagian pembuatan Surat izin Mengemudi (SIM) agar lebih dapat melaksanakan standarisasi pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) sehingga pelayanan prima dapat dirasakan oleh masyarakat,
4. Menambahkan fasilitas operasional dan mengefektifkan program komputer online secara efektif
5. Mengawasi dan menerapkan sanksi, apabila ada oknum petugas yang melanggar aturan, seperti menerima suap, karena dengan adanya pelayanan yang bersih dan bebas suap maka secara otomatis akan memberikan kepuasan pelayanan terhadap masyarakat,
6. Agar mengerti puas atau tidaknya masyarakat terhadap pelayanan di

Polres Bantul maka hendaknya disediakan box yang bertuliskan 4 pilihan yaitu tidak memuaskan, kurang memuaskan, memuaskan, dan sangat memuaskan yang nantinya masyarakat dapat memasukan form yang disediakan ke box pilihannya. Box dibuat tertutup dan terkunci rapat, hanya Kasat Lantas yang bisa membuka kuncinya. Inovasi ini dilakukan agar pihak Polres Bantul dapat mengerti indeks kepuasan dari masyarakat untuk dapat memajukan pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) kedepannya.



DAFTAR PUSTAKA

Literatur

- Hamidi, Jasim. 2006. **Paradigma Baru Kebijakan Pelayanan Yang Pro Civil Society Dan Berbasis Hukum Dalam Pelayanan Publik Bukan Untuk Publik**, Malang: Malang Corruption Wacth-YAPPIKA Jakarta.
- Sirajuddin, Didik Sukriono, Winardi. 2011. **Pengantar Hukum Pelayanan Publik (Berbasis Partisipasi dan Keterbukaan Informasi)**, Malang: Setara Press.
- Dr. Sadjijono, SH, M.Hum. 2008. **Filosofi Seri Hukum Kepolisian Polri dan Good Governance**, Surabaya: Laksbang Mediatama.
- Rasyid, M. Ryaas. 1997. **Makna Pemerintahan : Tinjauan dari Segi Etika dan Kepemimpinan**, Jakarta: Yarsif Watampoine.
- Ridwan, Juniarso dan Sudrajat, Achnad Sodik. 2009. **Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik**, Bandung: Nuansa.
- Soekanto, Soedono. 1986. **Pengantar Penelitian Hukum**, Jakarta: UI Press.
- Waluyo, Bambang. 1991. **Penelitian Hukum Dalam Praktek**, Jakarta: Sinar Grafika.

Peraturan perundang-undangan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 dan Peraturan
Pemerintah Republik Indonesia Tahun 2010 Tentang Kepolisian.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan
Publik

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

Internet

Pengertian Metode Penelitian, **Menurut Para Ahli**, 2011, [http//
www.metodepenelitian.com](http://www.metodepenelitian.com)

Informasi tentang Polres Bantul [http// www.polresbantul.net](http://www.polresbantul.net)



INOVASI PELAYANAN DI SATPAS DAN SAMSAT BANTUL
HIMBAUAN TENTANG BEBAS CALO DAN KOMITMEN PELAYANAN SATPAS
DI POLRES BANTUL



KERJA SAMA DENGAN XL MEMBERIKAN PELAYANAN TELP GRATIS
KEPADA PEMOHON SIM DI SATPAS RES BANTUL



PELAYANAN TELP GRATIS XL YANG DAPAT DI RASAKAN DI SATPAS
POLRES BANTUL BAGI PEMOHON SIM



DAN TERSEDIA CHARGER (CAS HP) YANG DI SIAPKAN BAGI PEMOHON
SIM DI SATPAS POLRES BANTUL

