

UPAYA KEPOLISIAN RESOR KOTA JAMBI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PEMBUATAN SURAT IZIN MENGEMUDI

SKRIPSI

**Diajukan untuk Melengkapi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S.1)
dalam Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Syariah**



**Oleh:
GUNTUR WAHYUDI
NIM. 105180301**

**Pembimbing:
Dr. Sayuti Una, S.Ag., M.H
Imam Arifa'ilah Syaiful Huda, M.Sc**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTHAN THAHA SAIFUDDIN
JAMBI
1444 H/2023 M**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

UPAYA KEPOLISIAN RESOR KOTA JAMBI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PEMBUATAN SURAT IZIN MENGEMUDI

SKRIPSI

**Diajukan untuk Melengkapi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S.1)
dalam Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Syariah**



**Oleh:
GUNTUR WAHYUDI
NIM. 105180301**

**Pembimbing:
Dr. Sayuti Una, S.Ag., M.H
Imam Arifa'ilah Syaiful Huda, M.Sc**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTHAN THAHA SAIFUDDIN
JAMBI
1444 H/2023 M**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan bawah:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya asli saya yang diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar sarjana strata satu (S1) di Fakultas Syariah UIN STS Jambi.
2. Semua sumber yang saya gunakan dalam penulisan ini telah saya cantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di UIN STS Jambi.
3. Jika dikemudian hari terbukti bahwa karya ini bukan hasil karya asli saya atau merupakan hasil jiplakan dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku di UIN STS Jambi.

Jambi, Februari 2023
Yang Menyatakan,



Guntur Wahyudi
Nim. 105180301

1. Uraian mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



**KEMENTERIAN AGAMA
UIN SULTHAN THAHA SAIFUDDIN
JAMBI FAKULTAS SYARIAH**

Jln. Jambi – Ma Bulian KM. 16 Simp. Sei Duren – Jambi 36363 Telp. (0741) 582021
Telp/Fax (0741) 58318-584118 Website: iainjambi.ac.id

PENGESAHAN PANITIA UJIAN

Skripsi yang berjudul “Upaya Kepolisian Resor Kota Jambi Dalam Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi” telah diujikan pada Sidang Munaqasah Fakultas Syariah UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi pada tanggal 10 April 2023. Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) dalam Ilmu Pemerintahan.

Jambi, April 2023



Mengesahkan:
Dekan,

Dr. Sayuti Una, S.Ag., M.H
NIP. 197201022000031005

Panitia Ujian :

- | | | |
|----------------------|---|---------|
| 1. Ketua Sidang | : Alhusni, S.Ag., M.III
NIP: 197612252009011017 | (.....) |
| 2. Sekretaris Sidang | : Dra. Choirivah
NIP: 196605081994032001 | (.....) |
| 3. Penguji I | : Dr. Pahmi, S.Ag., M.Sy
NIP: 197009091997031002 | (.....) |
| 4. Penguji II | : Muhammad Nur, M.Sy
NIP: 197304232006041003 | (.....) |
| 5. Pembimbing I | : Dr. Sayuti Una, S.Ag., M.H
NIP. 197201022000031005 | (.....) |
| 6. Pembimbing II | : Imam Arifa'ilah Syaiful Huda, M.Sc.
NIP. 199302152019031013 | (.....) |

1. Uraian mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asil:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

PERSEMBAHAN

Dengan nama Allah yang maha pengasih lagi maha penyayang. Dengan nikmat karunia rizki dari Allah SWT, dengan membaca Bismillah skripsi ini penulis mempersembahkan kepada:

Ayahanda M. Yasin dan Ibunda tercinta Badriah yang sangat aku banggakan, ribuan terimah kasih saya ucapkan untuk kalian berdua yang telah mendidik serta membiayai seluruh keperluan hidupku selama ini hingga sekarang dan Alhamdulillah akhirnya saya bisa menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Aku akan selalu bangga dan bahagia memiliki orang tua seperti kalian berdua. Tulisan ini hanya sebuah hadiah kecil dariku untuk kalian berdua.

Teruntuk kedua pembimbing skripsi saya Bapak Dr. Sayuti Una, S.Ag., M.H. dan Bapak Imam Arifa'ilah Syaiful Huda, M.Sc. yang sudah memberikan bimbingan terbaiknya kepada saya sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Teruntuk sahabat-sahabatku khususnya sahabat seperjuangan pada Prodi Ilmu Pemerintahan UIN STS Jambi angkatan 2018 yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu semoga kita semuanya menjadi orang-orang sukses bagi agama dan Negara kita. Semoga segala amal ibadah dibalas oleh Allah SWT, dipermudahkan rezeki, diberikan nikmat jasmani dan rohani untuk mencapai kebahagiaan di dunia maupun di akhirat. Amiin.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suftha Jambi
 2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suftha Jambi

ABSTRAK

Nama : Guntur Wahyudi

NIM : 105180301

Judul : “Upaya Kepolisian Resor Kota Jambi Dalam Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi”

Abstrak: Skripsi ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana bentuk pelayanan Kepolisian Resor Kota Jambi dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi dan Bagaimana bentuk upaya Kepolisian Resor Kota Jambi dalam meningkatkan pelayanan publik dalam proses pembuatan Surat Izin Mengemudi. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif melalui pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu: observasi, wawancara, dokumentasi dan angket. Berdasarkan penelitian yang dilakukan diperoleh hasil dan kesimpulan sebagai berikut: *Pertama*, kualitas pelayanan dari aspek *Tangible* (Berwujud) telah diterapkan dengan baik, *Kedua*, kualitas pelayanan yang berkaitan dengan *Reliability* (Kehandalan) telah diterapkan dengan baik dimana hal tersebut dalam pengurusan SIM yang dilakukan oleh para petugas sudah menggunakan peralatan berbasis teknologi, *Ketiga*, kualitas pelayanan yang berkaitan dengan *Responsiveness* (Ketanggapan) telah diterapkan dengan baik hal itu didasarkan pada ketanggapan petugas polresta jambi dalam melayani masyarakat, *Keempat*, kualitas pelayanan yang berkaitan dengan *Assurance* (Jaminan) telah diterapkan dengan baik dimana hal tersebut petugas tetap berusaha mengatasi masalah yang ada dengan memberikan solusi, *Kelima*, kualitas pelayanan yang berkaitan dengan *Emphaty* (Empati) juga telah diterapkan dengan baik, sedangkan upaya-upaya yang dilakukan Kepolisian Resor Kota Jambi (Polresta) Jambi untuk meningkatkan pelayanan pembuatan (SIM) adalah: *Pertama*, meningkatkan bentuk pengawasan dan perizinan, *Kedua*, menerapkan asas transparansi, dan *Ketiga*, menekankan pada petugas pelayanan untuk bersikap sopan dan ramah kepada masyarakat.

Kata Kunci: Pelayanan, Polresta, Pembuatan SIM, Kota Jambi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

ABSTRACT

Name : Guntur Wahyudi
ID : 105180301
Title : “The Jambi City Police Resor's Efforts in Improving Services for Making Driving License”

Abstract: This thesis aims to find out how the form of Jambi City Police service in making driving licenses and how the form of Jambi City Police efforts in improving public services in the process of making driving licenses. This study uses qualitative research methods through a descriptive approach. Data collection techniques used in this study are: observation, interviews, documentation and questionnaires. Based on the research conducted, the results and conclusions are as follows: First, Service Quality from the Tangible aspect has been well implemented, Second, Service Quality related to Reliability has been well implemented where this is in the management of the SIM carried by officers already using technology-based equipment, Third, Quality of Service related to Responsiveness (Responsiveness) has been well implemented it is based on the responsiveness of Jambi Police officers in serving the community, Fourth, Quality of Service related to Assurance (Guarantee) has been implemented properly good where the officers are still trying to overcome existing problems by providing solutions. Fifth, Quality of Service related to Empathy (Empathy) has also been implemented properly. while the efforts made by the Jambi City Police (Polresta) Jambi to improve manufacturing services (SIM) are: First, Improving the Forms of Supervision and Licensing, Second, Applying the Principle of Transparency, and Third, Emphasizing service officers to be polite and friendly to public.

Keywords: *Services, City Resort Police, Driving License Making, Jambi City.*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah,
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah puji dan syukur kepada Allah SWT, yang telah memberikan kesehatan jasmani maupun rohani sehingga saya mampu menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Upaya Kepolisian Resor Kota Jambi Dalam Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi”** Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih yang sebesar- besarnya kepada semua pihak yang turut membantu kelancaran penulisan skripsi ini. Penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Su'aidi Asy'Ari, M.A., Ph. D. selaku Rektor UIN STS Jambi.
2. Bapak Dr. Sayuti Una, S.Ag., M.H. selaku Dekan Fakultas Syariah UIN STS Jambi..
3. Bapak Agus Salim, M.A., M.I.R., Ph.D sebagai Wakil Dekan Bidang Akademik.
4. Bapak Dr. Ruslan Abdul Gani, S.H., M.Hum sebagai Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum Perencanaan dan Keuangan.
5. Bapak Dr. H. Ishaq, S.H., M.Hum sebagai Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama di Lingkungan UIN STS Jambi.
6. Bapak Yudi Armansyah, S.Th.I., M.Hum, sebagai Ketua Prodi Ilmu Pemerintahan.
7. Bapak Dr. Sayuti Una, S.Ag., M.H. selaku Pembimbing I dan Bapak

8. Imam Arifa'ilah Saiful Huda, M.Sc, selaku Pembimbing II.
9. Bapak dan Ibu Dosen, Asisten Dosen, seluruh Karyawan/ Karyawati Fakultas Syariah UIN STS Jambi, dan Semua pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini, yang tidak dapat penulis tuliskan satu persatu.

Di samping itu penulis juga menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karenanya diharapkan kepada semua pihak untuk dapat memberikan Kritik dan Saran pemikirannya demi perbaikan skripsi ini. Kepada Allah SWT penulis memohon ampunan atas semua kesalahan yang ada didalam skripsi ini, semoga amal kebijakan kita dinilai seimbang oleh Allah SWT.

Wassalamualaikum Wr, Wb.

Jambi, Mei 2023
Penulis,

Guntur Wahyudi

Nim. 105180301

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
 2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN	i
PENGESAHAN MUNAQSAH.....	ii
MOTTO.....	iii
PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRAK BAHASA INDONESIA	v
ABSTRAK BAHASA INGGRIS.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR SINGKATAN	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	7
D. Metode Penelitian.....	7
E. Tinjauan Pustaka	14

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
 2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
 1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah,
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
 2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

BAB II KERANGKA TEORI

A. Pelayanan Publik.....	16
B. Kebijakan Publik.....	19
C. Teori Tupoksi Penelitian.....	22
D. Surat Izin Mengemudi (SIM)	24

BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Gambaran Umum Kota Jambi.....	26
B. Kepolisian Resort Kota Jambi.....	28

BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

A. Bentuk Pelayanan Kepolisian Resort Kota Jambi dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi.....	42
B. Bentuk Upaya Kepolisian Resort Kota (Polresta) Jambi dalam meningkatkan pelayanan pembuatan SIM	61

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	70
B. Saran.....	71

DAFTAR PUSTAKA LAMPIRAN-LAMPIRAN CURRICULUM VITAE

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1: Data Pengurusan SIM	49
Tabel 4.2: Daftar Sarana Polresta Jambi	60
Tabel 4.3: Daftar Prasarana Polresta Jambi.....	60



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sulthra Jambi
 2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulthra Jambi

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1: Data Jumlah Penduduk Kota Jambi	28
Gambar 4.1: Prosedur Penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM).....	37

@ Hak cipta milik UIN Sunha Jambi



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunha Jambi
 2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi

DAFTAR SINGKATAN

SIM	: Surat Izin Mengemudi
SKCK	: Surat Keterangan Catatan Kepolisian
SPKT	: Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu
LP	: Laporan Polisi
STTLP	: Surat Tanda Terima Laporan Polisi
SATPAS	: Satuan Penyelenggara Administrasi
PNBP	: Penerimaan Negara Bukan Pajak
PERDA	: Peraturan Daerah
PERKAP	: Peraturan Kapolri
POLRESTA	: Kepolisian Resor Kota
KASATLANTAS	: Kepala Satuan Lalu Lintas

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Dalam era globalisasi dengan kondisi persaingan yang cukup ketat dan penuh tantangan aparatur pemerintah dituntut untuk bisa memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat dan berorientasi kepada kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik merupakan bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Mengingat pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, maka dalam penyelenggaraan pelayanan publik ditujukan untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat.

Menurut Dwiyanto, pelayanan publik kepada masyarakat merupakan salah satu tugas atau fungsi pemerintah dalam menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahan. Permasalahan di Indonesia sekarang yang semakin kompleks serta kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat menuntut aparatur pemerintahan menjalankan tugas ketatanegaraan dengan baik. Hal ini membuat pemerintah untuk mengupayakan perbaikan pelayanan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik, guna membangun kembali kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.¹ Salah satu pelayanan publik adalah pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM). SIM merupakan perangkat yang wajib dimiliki oleh pengemudi kendaraan bermotor sesuai dengan jenis kendaraan bermotor yang

¹ Agus Dwiyanto, *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*, (Yogyakarta: Gadjah Mada Univ, Press, 2014), hlm. 4.

dikemukakan. Sedangkan lembaga yang berwenang menerbitkan SIM adalah Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri). Menurut Marsudi, SIM adalah surat keterangan yang sah, yang menyatakan bahwa orang yang nama, alamat tercantum didalam keterangan itu memenuhi syarat-syarat umum, kesehatan rohani dan jasmani serta tidak cacat badan, memahami peraturan lalu lintas dan dianggap cakap mengemudikan kendaraan tertentu.²

Menurut Raharjo, Kepolisian Negara Republik Indonesia atau yang sering disingkat dengan Polri dalam kaitannya dengan pemerintah adalah salah satu fungsi pemerintahan negara dibidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat, yang bertujuan untuk mewujudkan keamanan dan ketertiban masyarakat, tertib dan tegaknya hukum, terselenggaranya perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat, serta terbinanya ketentraman masyarakat dengan menjunjung tinggi Hak Asasi Manusia.³

Sedangkan lembaga kepolisian menurut Sadjijono, kepolisian merupakan salah satu lembaga dan diberikan kewenangan oleh pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. pelayanan SIM merupakan salah satu pelayanan dasar administratif yang penting, dengan SIM, seseorang dianggap sudah memiliki hak dan kewajiban dalam mengendarai kendaraan dan telah dianggap menjadi taat hukum sehingga dalam berkendara haruslah selalu mentaati peraturan yang berlaku, SIM merupakan bukti administrasi bahwa seseorang tersebut sudah

² Marsudi, Soehoed, *Pengetahuan Lalu Lintas*, (Surabaya: 2010), hlm. 24.

³ Raharjo, Satjipto, *Penegakan Hukum Suatu Tinjauan Sosiologis*, (Yogyakarta: Genta Publishing, 2009), hlm. 67.



terikat oleh hukum, terutama hukum dalam berkendara.⁴

Aturan terkait SIM telah ditetapkan dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Pasal 77 sampai dengan 28 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, namun agar lebih spesifik peraturan yang mengatur tentang SIM maka dikeluarkan aturan Peraturan Kapolri (Perkap) Nomor 9 Tahun 2012 Pasal 52 Tentang Surat Izin Mengemudi, disebutkan bahwa dalam hal penerbitan SIM wajib dibubuhi tanda tangan elektronik pejabat yang berwenang dan cap elektronik instansi penerbit sebagai bentuk pengesahan, untuk tingkat Kepolisian Resor (Polres) atau Kepolisian Resor Kota (Polresta) yaitu Kepala Kepolisian Resor (Kapolres) atau Kepala Kepolisian Resor Kota (Kapolresta) dan didelegasikan kepada Kepala Satuan Lalu Lintas (Kasatlantas) Polres atau Kasatlantas Polresta, sedangkan untuk Kota Jambi pembuatan atau penerbitan SIM ditempatkan di Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (Satpas) Polresta Jambi.⁵ Dalam Peraturan Kapolri Nomor 09 Tahun 2012 Tentang Surat Izin Mengemudi tersebut sudah jelas bahwa setiap pengemudi diwajibkan memiliki SIM sesuai dengan kendaraan yang dikendarai agar pengendara memiliki etika berkendara dan mempermudah dalam identifikasi kecelekaan pengendara di jalan raya. Selain itu tujuan pemerintah mengadakan setiap yang berkendara harus memiliki SIM agar pengendara mengetahui aturan-aturan yang ada di jalan raya dan terhindar dari laka lantas atau hal-hal yang tidak diinginkan.

⁴ Sadjijono, Etika Profesi Hukum: *Suatu Filosofis Terhadap Konsep dan Implementasi Kode Etik Profesi Polri*, (Yogyakarta: Laksbang Mediatama, 2008), hlm. 102.

⁵ Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2012 Tentang Surat Izin Mengemudi, Pasal 52

Negara Republik Indonesia menganut sistem demokrasi artinya dari rakyat, oleh rakyat dan untuk rakyat, dimana rakyatlah memegang kekuatan tertinggi. Konsep ini merupakan pola/patron dalam memberikan pelayanan publik, hal ini sebagaimana sudah diatur dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 31 Tentang Pendidikan dan Pasal 33 Tentang Kekayaan Alam, selain itu adalagi pasal-pasal yang menyangkut tentang pelayanan publik atau yang menjadi hak rakyat.⁶

Membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilaksanakan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk Indonesia tentang peningkatan pelayanan publik yang akhir-akhir ini semakin menjadi perhatian umum.⁷

Tuntutan aspirasi masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas, harus menjadi perhatian pemerintah. Pemerintah sudah membuat produk hukum/peraturan yang mengatur tentang pelayanan publik untuk menjawab semua keinginan masyarakat. Sejalan dengan itu untuk penerapan peraturan tersebut, dibutuhkan pemantauan dan pengawasan dari seluruh lapisan masyarakat, agar pelayanan yang sudah punya standar baku dapat diterapkan oleh pemerintah, dimana dampaknya adalah masyarakat dapat menerima pelayanan tanpa pilih kasih.

⁶ Undang-Undang Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Tentang Kekayaan Alam, Pasal 33

⁷ Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Tentang Pendidikan, Pasal 31

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunthajambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthajambi



Dari hasil observasi sementara menunjukkan bahwa pelayanan dalam pembuatan SIM yang diselenggarakan oleh Satlantas Polresta Jambi sudah baik tapi belum sepenuhnya dapat memuaskan masyarakat, dan tidak jarang ada saja keluhan dari masyarakat. Keluhan tersebut beragam, mulai dari kurang ramahnya petugas pelayanan, lamanya waktu mengantri, hingga masih adanya praktik pencaloan. Tidak dapat dipungkiri bahwa kondisi pengurusan SIM secara umum tidak sesuai dengan tarif yang ditentukan. Demikian fenomena yang terjadi pada Satpas Polresta Jambi, salah satu keluhan dari masyarakat sekarang ini bahwa biaya pembuatan SIM C yang menurut ketentuan yaitu Rp. 150.000, tetapi yang terjadi di lapangan bisa mencapai Rp. 300.000, kemungkinan hal itu karena pemakaian jasa perantara (calo).⁸

Berdasarkan fakta dalam peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 9 tahun 2012 dalam Pasal 62 Tentang Surat Izin Mengemudi, yang mengatur ujian praktik dalam pembuatan SIM terjadi kesenjangan antara kenyataan dan yang berada pada Satpas Polresta Jambi dan peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia. Dimana dalam peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia dalam ujian praktik dalam pembuatan SIM terdiri dari pengereman/keseimbangan, zig-zag, angka delapan, putar balik (huruf U), dan reaksi rem menghindar. Sedangkan dalam kenyataan di Satpas Polresta Jambi dalam pelaksanaan ujian praktik dalam pembuatan SIM hanya terdiri dari angka delapan, dan putar balik (huruf U). Hal ini pelaksanaan pembuatan SIM yang dilakukan oleh Satpas Kota Jambi tidak sesuai dengan peraturan Kepala

⁸ Observasi Sementara Pembuatan SIM, Kel. Talang Banjar, Kec. Jambi Timur. Kota Jambi, 16 september 2022.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi

Kepolisian Indonesia.

Melalui data pra penelitian saya dari 10 orang yang saya temui dan mereka masing-masing memiliki kendaraan sepeda motor roda 2 didapatkan bahwa hanya 4 orang yang memiliki SIM sedangkan 6 yang lainnya tidak memiliki SIM. 6 orang tersebut mengeluhkan pelayanan yang dilakukan oleh Satpas Polresta Jambi cukup menyulitkan masyarakat bagi yang ingin melakukan pembuatan SIM salah satu contohnya ialah jadwal tes praktik mengemudi yang tidak bisa dilakukan setiap hari jam kerja, hanya bisa dilakukan apabila ada cukup orang untuk melakukan tes praktik berkendara.⁹

Dan beberapa penjelasan dilatar belakang masalah membuat beberapa permasalahan harus dilihat, maka penulis tertarik untuk melakukan sebuah penelitian tentang **“Upaya Kepolisian Resort Kota Jambi Dalam Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka dapat dirumuskan pokok masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana bentuk pelayanan Kepolisian Resor Kota Jambi dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi ?
2. Bagaimana bentuk upaya Kepolisian Resor Kota Jambi dalam meningkatkan pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi ?

⁹ Wawancara singkat dengan 10 orang pengendara yang ingin membuat SIM, Kel. Talang Banjar, Kec. Jambi Timur. Kota Jambi, 16 september 2022.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

C. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang akan diteliti maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

- a. Mengetahui bentuk pelayanan Polresta Jambi dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi
- b. Mengetahui bentuk upaya Polresta Jambi dalam meningkatkan pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi

2. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan manfaat yang diharapkan penelitian ini adalah:

- a. Guna praktis, penelitian ini diharapkan berguna sebagai bahan masukan kepada pemerintah kota untuk membuat kebijakan dalam kedisiplinan dinas terkait
- b. Guna akademis, penelitian ini diharapkan berguna untuk menambah referensi kepustakaan di perpustakaan Fakultas Syari'ah
- c. Guna teoritis, mengembangkan teori keilmuan khususnya ilmu pemerintahan yang berkaitan dengan penerapan, sistem pelayanan publik

D. Metode Penelitian

Metode penelitian adalah suatu proses penelitian atau pemahaman yang berdasarkan pada metodologi yang menyelidiki suatu fenomena sosial dan juga masalah manusia.¹⁰

¹⁰ Iskandar, Metode Penelitian Kualitatif, (Jakarta: Gaung Persada, 2009), hlm.11



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

1. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kepolisian Resor Kota (Polresta) Jambi yang beralamat di Jl. Bhayangkara No. 1, Kota Jambi, Jambi. Dan penelitian dilaksanakan sejak disahkannya surat izin riset/penelitian dari fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi yang dilaksanakan sekitar 2 (Dua) bulan.

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan ialah pendekatan sosial yaitu digunakan terhadap mencari informasi yang dirancang untuk menambah ilmu pengetahuan sosial, gejala sosial, atau praktik-praktik sosial yang berkaitan dengan penelitian. Istilah sosial ini menunjuk pada hubungan-hubungan di antara orang-orang, kelompok-kelompok seperti keluarga, institusi sekolah, komunitas, organisasi dan sebagainya, dan lingkungan yang lebih besar.

Berdasarkan beberapa hal, penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yaitu penelitian tentang riset yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis. Proses dan makna (perspektif subjek) lebih ditonjolkan dalam penelitian kualitatif. Landasan teori dimanfaatkan sebagai pemandu agar fokus penelitian sesuai dengan fakta di lapangan. Selain itu landasan teori ini juga bermanfaat untuk memberikan gambaran umum tentang latar penelitian dan sebagai bahan pembahasan hasil penelitian sementara penelitian kualitatif serta hubungan-hubungannya.

Selain itu penelitian kualitatif adalah penelitian ilmiah yang sistematis terhadap bagian-bagian dan fenomena serta hubungan-hubungannya, atau

dengan kata lain penelitian yang dilihat dari beberapa sumber. Tujuan penelitian kualitatif adalah mengembangkan dan menggunakan model-model matematis, teori-teori dan/atau hipotesis yang berkaitan dengan fenomena alam. Proses pengukuran adalah bagian yang sentral dalam penelitian kualitatif karena hal ini memberikan hubungan yang fundamental antara pengamatan empiris dan ekspresi matematis dari hubungan-hubungan kualitatif.

3. Jenis dan Sumber Data

Ada dua jenis data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

a. Jenis Data

Data yang disajikan diperoleh dari sumber-sumber data yang terdiri dari data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data primer dalam penelitian ini ialah data yang diperoleh secara langsung melalui observasi dan wawancara di kantor Satlantas Polresta Jambi. Data primer yang digunakan adalah data yang sifatnya berkaitan dengan bentuk pelayanan pembuatan SIM di kantor Satlantas Polresta Jambi dan upaya Polresta Kota Jambi dalam meningkatkan pelayanan pembuatan SIM.

2. Data Sekunder

Sumber data sekunder dalam penelitian ini adalah semua data dari internet berupa skripsi, jurnal, laporan, tesis, disertasi dan peraturan perundang-undangan yang memiliki hubungan terhadap subjek dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



dokumen yang berkaitan dengan penelitian ini terkait bentuk pelayanan pembuatan SIM di kantor Satlantas Polresta Jambi dan upaya Polresta Kota Jambi dalam meningkatkan pelayanan pembuatan SIM.

b. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data diperoleh. Sumber data dapat diperoleh dari tindakan, pengamatan, ataupun data-data yang didapat pada saat penelitian berlangsung. Sumber data penelitian ini diperoleh dari:

1. Pimpinan Polresta Jambi (1 Orang)
2. Staff bagian pembuatan SIM Satlantas Polresta Jambi (6 Orang)
3. Masyarakat yang membuat SIM (8 Orang)
4. Artikel, buku, jurnal, dokumen dan sumber data yang berkaitan dengan penelitian.

4. Instrumen Pengumpulan Data

Pada penelitian ini, untuk mempermudah dan mendapatkan data yang di butuhkan peneliti menggunakan beberapa instrumen pengumpulan data yaitu:

a. Observasi

Observasi merupakan suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengandalkan penelitian secara teliti serta pencatatan sistematis. Menurut Gunawan, observasi merupakan studi yang disengaja dan sistematis tentang fenomena sosial dan gejala-gejala dengan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



jalan pengamatan dan pencatatan.¹¹ Dalam hal ini, penulis melakukan pengamatan secara langsung untuk memperoleh sumber informasi baik itu melalui wawancara dengan masyarakat yang mengajukan pembuatan SIM dan bertanya kepada staff satlantas polresta Jambi. Observasi atau pengamatan secara langsung ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana bentuk pelayanan pembuatan SIM di kantor Satlantas Polresta Jambi dan bagaimana upaya Polresta Kota Jambi dalam meningkatkan pelayanan pembuatan SIM.

b. Wawancara

Adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan dalam suatu topik tertentu dan mencari tau beberapa perihal yang harus diketahui untuk memecahkan masalah. Peneliti langsung turun kelapangan, dengan cara menanyakan terhadap informan mengenai pelayanan publik pembuatan SIM di Polresta Jambi. Untuk menjawab persoalan penelitian diatas, informan dalam penelitian ini adalah orang yang mengetahui dengan pasti persoalan yang terjadi, oleh karena itu secara khusus wawancara ini ditujukan kepada:

- 1) Kepala Polresta Jambi
- 2) Staff bagian pembuatan SIM
- 3) Masyarakat

¹¹ Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif, Teori Dan Praktek*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2013), hlm. 14.

Wawancara dilakukan kepada beberapa pihak yang dengan ciri-ciri khusus (*purposive sampling*) yang sesuai dengan tujuan penelitian sehingga diharapkan dapat menjawab permasalahan penelitian, ciri-ciri khusus yang sesuai dengan tujuan penelitian ini diharapkan dapat menjawab permasalahan penelitian.

c. Dokumentasi

Pengumpulan data melalui dokumentasi ini diperlukan alat instrument yang memandu untuk mengambil data-data dokumen, dokumen adalah catatan tertulis tentang berbagai kegiatan atau peristiwa pada masa lalu metode dokumentasi merupakan sumber yang bermanfaat karena telah tersedia sehingga relatif mudah memperolehnya, dan merupakan sumber yang stabil dan akurat.¹²

Sebagai cerita dari situasi dan kondisi yang sebenarnya dan dapat dianalisis secara berulang-ulang tanpa melalui perubahan. Untuk mencari data dari dokumen resmi dengan berpegangan pada pedoman dokumentasi yang hanya memuat garis besar atau kategori informasi yang akan dicari datanya seperti dokumen prosedur pembuatan SIM, Dokumen syarat pembuatan SIM, Dokumen terkait mekanisme pembuatan SIM dan Dokumen yang berkaitan dengan laporan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan SIM.

¹² W.Gulo, *Metode Penelitian*, (Jakarta: PT Gramedia, 2007), hlm. 123.

5. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lainnya, sehingga mudah dipahami dan tentunya dapat diinformasikan kepada orang lain.

Analisis data dalam penelitian secara teknis dilaksanakan secara induktif yaitu analisa yang dimulai dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan verifikasi data.

a. Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah mengumpulkan data yang diperoleh di lapangan tempat terjadinya penelitian baik berupa catatan, dokumen, foto, dan dokumentasi lainnya, kemudian diperiksa dan diurutkan.

b. Reduksi Data

Data yang diperoleh dilapangan ditulis dalam bentuk uraian atau laporan yang terperinci, dalam hal ini reduksi data dapat didefinisikan sebagai proses pemilihan, penyederhanaan dan transformasi data kasar yang diperoleh dari data lapangan.

c. Penyajian Data

Penyajian data merupakan penyusunan sekumpulan informasi dari reduksi data yang kemudian disajikan dalam laporan yang sistematis dan mudah dipahami.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi





d. Verifikasi Data

Dari data-data yang diperoleh dari hasil wawancara. Studi Literatur kemudian peneliti mencari makna dari hasil penelitian atau hasil yang terkumpul.¹³

E. Tinjauan Pustaka

Pertama Skripsi dari Indra Jaya Negara, jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung Tahun 2017 dengan judul “Pelayanan Publik Pada Kecamatan Enggal Kota Bandar Lampung”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pelayanan publik pada Kecamatan Enggal Kota Bandar Lampung. Adapun hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan responden memberikan penilaian dari 10 orang responden secara dominan ada 6 orang memberikan penilaian pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Enggal Kota Bandar Lampung dalam kategori “Kurang Baik”. Persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang pelayanan publik sedangkan yang membedakan penelitian ini adalah pada tempat dan subjek penelitian dimana penelitian ini ingin menjelaskan tentang penilaian masyarakat terhadap pelayanan publik.¹⁴

Skripsi kedua dari Muhd Akil Munanzar, jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh Tahun 2019 dengan judul “Analisis Budaya Organisasi dan Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Puskesmas Kuta Makmur)”. Berdasarkan

¹³ Dewi, *Skripsi Efektivitas Pelayanan Publik*, (Universitas Hasanuddin: 2017)

¹⁴ Indra Jaya Negara, *Pelayanan Publik Pada Kecamatan Enggal Kota Bandar Lampung*, (Universitas Lampung: 2017).

hasil dari penelitian ini diperoleh bahwa Puskesmas Kuta Makmur melaksanakan manajemen organisasi dengan inovasi dan berani mengambil resiko serta sangat teliti dalam melaksanakan tugas, para pegawai dan staf Puskesmas memiliki kedisiplinan tinggi dalam melaksanakan tugas sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Persamaan penelitian ini adalah sama-sama ingin mengetahui bentuk upaya dalam meningkatkan pelayanan publik, sedangkan perbedaannya penelitian ini lebih menekankan budaya dan organisasi.¹⁵

Yang ketiga dari Yazid Habib Maula, jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang Tahun 2021 dengan Judul: “Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Motivasi Terhadap Kinerja Anggota Kepolisian dengan Kedisiplinan Sebagai Variabel Intervening di Polres Bojonegoro”. Adapun hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Gaya Kepemimpinan tidak berpengaruh terhadap kinerja, motivasi berpengaruh secara langsung dan signifikan, variabel kedisiplinan berpengaruh secara langsung dan signifikan terhadap kinerja, kedisiplinan tidak memediasi pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap kinerja, dan kedisiplinan memediasi pengaruh motivasi terhadap kinerja. Persamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama ingin menerangkan sebuah kinerja anggota kepolisian, sedangkan perbedaan penelitian ini lebih menekankan pada gaya kepemimpinan.¹⁶

¹⁵ Muhd Akil Munanzar, *Analisis Budaya Organisasi dan Kualitas Pelayanan Publik, Studi pada Puskesmas Kuta Makmur*, (Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh: 2019).

¹⁶ Yazid Habib Maula, *Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Motivasi Terhadap Kinerja Anggota Kepolisian dengan Kedisiplinan Sebagai Variabel Intervening di Polres Bojonegoro*, (Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim: 2021).

BAB II

KERANGKA TEORI

Kerangka teori merupakan uraian yang ringkas tentang teori yang digunakan dalam penelitian dan cara menggunakan teori ini dalam menjawab pertanyaan peneliti. Kerangka teori juga adalah suatu model yang menerangkan bagaimana hubungan suatu teori dengan faktor-faktor penting yang telah diketahui dalam suatu masalah tertentu.¹⁷ Kerangka teori adalah bagian dari sebuah peneliti atau tempat peneliti memberikan suatu penjelasan tentang hal yang berhubungan dengan pokok masalah yang ada dalam penelitiannya. Penelitian ini membutuhkan dasar pemikiran yang terarah dan tepat sasaran, bagaimana membahas masalah-masalah yang ada di lapangan. Maka penulis menganggap perlu penggunaan kerangka teori sebagai landasan berpikir guna mendapatkan penalaran berupa konsep, definisi dan proporsi yang disusun secara sistematis. Beberapa teori yang digunakan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan dari penelitian ini sebagai berikut:

A. Teori Pelayanan publik

Istilah pelayanan publik (*public service*) di Indonesia seringkali disamakan dengan pelayanan umum atau pelayanan masyarakat. 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, dimana dikatakan bahwa ada empat unsur dalam

¹⁷ Muh Fitrah dan Luthfiyah, *Metodologi Penelitian Kualitatif, tindakan kelas dan studi kasus*, (Jawa Barat: CV Jejak, 2017), hlm. 120.

pelayanan publik, yaitu : 1) Penyedia layanan; 2) Penerima layanan; 3) Jenis layanan; 4) Kepuasan pelanggan.

Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia memberi definisi bahwa pelayan publik adalah sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintahan di Pusat dan Daerah, dan di lingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan /atau jasa, dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat. Sedangkan menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan bahwa 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.

Pelayanan publik adalah sejauh mana sebuah fasilitas umum (publik) dalam memberikan pelayanan kepada umum. Pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas, hubungan kualitas dengan pelayanan dikemukakan oleh Sampara Lukman bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik.¹⁸

Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai

¹⁸ Sampara Lukman, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, (Jakarta: STIA LAN, 1999), hlm. 102.



haknya. Moenir mengemukakan bahwa pelayanan publik sebagai suatu bentuk kepentingan yang menyangkut orang banyak atau masyarakat, tidak bertentangan dengan norma dan aturan, yang kepentingan tersebut bersumber pada kebutuhan (hajat/hidup) orang banyak atau masyarakat.¹⁹

Upranto menyebutkan beberapa dimensi atau ukuran dari kualitas pelayanan, yaitu meliputi keandalan (*reliability*), kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya, koresponsifan (*responsiveness*), kemampuan untuk membantu pelanggan dan ketanggapan, keyakinan (*confidence*) pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau (*assurance*), empati (*empaty*) syarat untuk peduli memberikan perhatian pada pelanggan, berwujud (*tangibles*), penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan media komunikasi.

Berdasarkan pendapat diatas, bahwa ukuran kualitas pelayanan terdiri dari *reliability*, *tangibles*, *responsiveness*, *assurance*, *empaty*, dan *confidence*. Komponen tersebut merupakan satu kesatuan yang terintegrasi, artinya pelayanan menjadi tidak sempurna bila ada komponen yang kurang. Kualitas jasa atau pelayanan yang baik akan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat, dan dapat dilihat bahwa kepuasan pelangganlah yang harus diprioritaskan bukan keinginan penyedia jasa (pemerintah).

Nuriyanto berpendapat pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk barang publik maupun jasa publik yang ada pada perinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi

¹⁹ Moenir, A.S, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), hlm. 32.



pemerintah di pusat, di daerah, maupun di lingkungan badan usaha milik negara dan badan usaha milik daerah dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan masyarakat serta memenuhi ketentuan peraturan undang-undang.²⁰

Selain berhubungan dengan beberapa dimensi diatas kualitas pelayanan juga menyangkut sikap aparat dan proses pelayanan, sikap yang bersahabat dengan empati yang tinggi merupakan bagian dari proses pelayanan yang seharusnya. Dengan kata lain, masyarakat menuntut pelayanan yang baik dari pemerintah.

Jadi dapat disimpulkan pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat itu sebenarnya merupakan sebuah implikasi dari fungsi aparat pemerintah sebagai pelayanan masyarakat dengan tujuan untuk mensejahterakan masyarakat.

B. Kebijakan Publik

Sebagai suatu konsep, secara sederhana bisa dikatakan bahwa kebijakan publik merupakan tindakan yang dilakukan ataupun tidak dilakukan oleh pemerintah baik itu lembaga atau badan pemerintahan yang ditujukan untuk kepentingan masyarakat atau publik dengan menggunakan program-program atau bentuk upaya-upaya lainnya. Bila melihat konsep dari kebijakan publik tersebut, kebijakan memiliki makna atau arti yang luas tergantung bagaimana melihat atau mendeskripsikannya, beberapa ahli mendefinisikan bahwa kebijakan publik berupa serangkaian tindakan atau kegiatan, maupun keputusan yang dilakukan pemerintah atau mendeskripsikannya dengan cara yang berbeda-beda.

²⁰ Nuriyanto, *Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep "Welfare State?"*, Jurnal Konstitusi Vol. 11, No.3, (September (2014), hlm. 436.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi

Perbedaan deskripsi dari kebijakan publik ini dapat dilihat dari bagaimana para ahli mendefinisikan kebijakan publik itu sendiri, seperti halnya Richard Rose yang menyatakan kebijakan publik merupakan serangkaian tindakan yang sedikit banyak berhubungan beserta konsekuensi-konsekuensinya bagi mereka yang bersangkutan dari pada sebagai suatu keputusan tersendiri, hingga Thomas R dye yang mendefinisikan kebijakan publik sebagai “*is whatever government choose to do or not to do*” (apapaun yang dipilih pemerintah untuk dilakukan atau untuk tidak dilakukan).²¹

Kebijakan publik meliputi segala sesuatu yang dinyatakan dan dilakukan atau tidak dilakukan oleh pemerintah. Di samping itu kebijakan publik juga kebijakan yang dikembangkan atau dibuat oleh badan-badan dan pejabat-pejabat pemerintah. Kebijakan publik sebagai pengalokasian nilai-nilai kekuasaan untuk seluruh masyarakat yang keberadaannya mengikat. Dalam pengertian ini hanya pemerintah yang dapat melakukan sesuatu tindakan kepada masyarakat dan tindakan tersebut merupakan bentuk dari sesuatu yang dipilih oleh pemerintah yang merupakan bentuk dari pengalokasian nilai-nilai kepada masyarakat.

Aktor mempunyai posisi yang amat strategis bersama-sama dengan faktor kelembagaan (institusi) kebijakan itu sendiri. Interaksi aktor dan lembaga inilah yang kemudian menentukan proses perjalanan dan strategi yang dilakukan oleh komunitas kebijakan dalam makna yang lebih luas. Apabila terjadi suatu perubahan kebijakan publik, perubahan tersebut dilakukan lebih bersifat tambal sulam dibandingkan dari pada bersifat revolusioner. Dalam bentuknya yang

²¹ Ismail Nawawi, Public Policy (Surabaya: ITS Press, 2014), 8

realistis kebijakan publik sering kali hanya disempurnakan dan jarang dilakukan pergantian.²²

Kebijakan publik dibuat oleh lembaga publik atau seseorang yang memiliki otoritas dalam hal ini secara umum adalah pemerintah. Kebijakan publik tersebut adalah keputusan yang dibuat setelah adanya isu atau permasalahan pada masyarakat dengan isu-isu atau problem tertentu. Menurut Riant Nugroho dalam public policy secara generik terdapat empat bentuk kebijakan publik yakni:

1. Kebijakan Formal

Kebijakan formal ialah keputusan-keputusan yang dikodifikasikan atau disusun secara tertulis dan disahkan atau diformalkan agar dapat berlaku. Seperti yang pernah dijelaskan sebelumnya tidak semua kebijakan publik yang sudah diformalkan identik dengan hukum, meskipun suatu kebijakan masih bersifat hierrarkis. Kebijakan formal seperti gambar yang di atas dikelompokkan menjadi tiga bagian yakni perundang-undangan, hukum, dan regulasi.²³

2. Kebiasaan umum lembaga lembaga publik yang sudah diterima bersama (konvensi)

Kebijakan ini biasanya ditumbuhkan dari proses manajemen organisasi publik yakni upacara rutin, SOP-SOP tidak tertulis, maupun tertulis tetapi tidak diformalkan. Ada beberapa konvensi yang ditumbuhkan dari aktor organisasi publik, sebagai contoh pidato presiden

²² Miftah Thoha, Ilmu Administrasi Publik (Jakarta: Kencana Prenada Group, 2014), 130

²³ Riant Nugroho Dwijowijoto, Kebijakan Publik (Jakarta: PT Elex Media Kompatindo, 2016), 136



tanggal 16 Agustus, selain itu ada konvensi yang ditumbuhkan dari publik sendiri yakni selamat pada 17 Agustus, selamat atas kejadian yang berkenaan dengan kelembagaan publik.

3. Pernyataan pejabat publik dalam forum public

Bentuk yang ketiga adalah pernyataan pejabat publik dalam forum publik. Pernyataan pejabat publik harus dan selalu mewakili lembaga publik yang diwakili atau dipimnnya, jadi dalam hal ini, pejabat publik memang dituntut bijaksana dalam mengemukakan pernyataan-pernyataannya.

4. Perilaku pejabat public

Bentuk yang terakhir yakni perilaku pejabat publik dan memang yang menjadi paling jarang diangkat sebagi isu kebijakan publik, tapi perlu diketahui dalam praktek setiap perilaku dari pejabat publik akan ditiru oleh rakyatnya. Sebagai contoh perilaku korupsi yang dilakukan oleh kepala daerah akan mengembangkan perilaku korup di daerahnya karena korupsi dianggap sebagai kebijakan publik secara konvensi.

C. Teori Tupoksi Kepolisian

Menurut Rahardjo Sadjipto, pembagian tugas pokok Kepolisian berdasarkan substansi tugas pokok dan sumber yang melandasi tugas pokok tersebut yakni sebagai berikut:

“Substansi tugas pokok memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat bersumber dari kewajiban umum kepolisian untuk menjamin keamanan umum.

Sedangkan substansi tugas pokok menegakan hukum bersumber dari ketentuan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



peraturan perundang-undangan tertentu lainnya, selanjutnya substansi tugas pokok Polri untuk memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat bersumber dari kedudukan dan fungsi Kepolisian sebagai bagian dari fungsi pemerintahan negara yang pada hakekatnya bersifat pelayanan publik yang termasuk dalam kewajiban umum Kepolisian”.²⁴

Kepolisian Negara Republik Indonesia atau yang sering disingkat dengan Polri dalam kaitannya dengan pemerintah adalah salah satu fungsi pemerintahan negara dibidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman, dan pelayanan pada masyarakat. Bertujuan untuk mewujudkan keamanan dalam negeri yang meliputi terpeliharanya keamanan dan ketertiban masyarakat, tertib dan tegaknya hukum, terselenggaranya perlindungan, pengayoman, dan pelayanan masyarakat, serta terciptanya ketentraman masyarakat dengan menjunjung tinggi Hak Asasi Manusia, hal ini terdapat dalam Pasal 4 Undang-undang Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Republik Indonesia.²⁵ Sedangkan lembaga kepolisian menurut Sadjijono, polisi adalah organ pemerintah yang ditetapkan sebagai suatu lembaga dan diberikan kewenangan menjalankan fungsinya berdasarkan peraturan perundang-undangan²⁶. Satuan Lalu Lintas (Satlantas) adalah unsur pelaksana tugas pokok yang berada di bawah Kepolisian Resor (Polres). Satlantas dipimpin oleh Kepala Satuan Lalu Lintas (Kasatlantas) yang bertanggung jawab kepada

²⁴Rahardjo, Satjipto, dalam Sitorus, *Mengkaji Kembali Peran dan Fungsi Polri Dalam Era Reformasi, Makalah Seminar Nasional*, (Jakarta: 2003), hlm. 27.

²⁵Budi Rizki Husin, *Studi Lembaga Penegak Hukum*, Universitas Lampung, (Bandar Lampung: 2011), hlm 15.

²⁶Sadjijono, *Etika Profesi Hukum: Suatu Filosofis Terhadap Konsep dan Implementasi Kode Etik Profesi Polri*, (Yogyakarta: Laksbang Mediatama 2008), hlm. 67.



Kapolres dan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari di bawah kendali Wakapolres. Kasatlantas bertugas melaksanakan turjawali lalu lintas, pendidikan masyarakat lalu lintas (dikmas lantast), pelayanan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor dan pengemudi, penyidikan kecelakaan lalu lintas dan penegakan hukum dibidang lalu lintas.

D. Surat Izin Mengemudi (SIM)

Menurut Marsudi, SIM adalah surat keterangan yang sah, yang menyatakan bahwa orang yang nama, alamat tercantum di dalam keterangan itu memenuhi syarat-syarat umum, kesehatan rohani dan jasmani serta tidak cacat badan, memahami peraturan lalu lintas dan dianggap cakap mengemudikan kendaraan tertentu.²⁷

Menurut Peraturan Kapolri (Perkap) Nomor 9 Tahun 2012 Tentang Surat Izin Mengemudi, bahwa Surat Izin Mengemudi yang selanjutnya disingkat SIM adalah tanda bukti legitimasi kompetensi, alat kontrol, dan data forensik kepolisian bagi seseorang yang telah lulus uji pengetahuan, kemampuan, dan keterampilan untuk mengemudikan kendaraan bermotor di jalan sesuai dengan persyaratan yang ditentukan berdasarkan Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.²⁸

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 Pasal 86 diketahui bahwa SIM berbentuk kartu elektronik atau kartu lain, dapat dipergunakan diseluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia serta mempunyai masa berlaku selama 5 (lima) tahun dan dapat diperpanjang batas

²⁷ Marsudi, Soehoed, *Pengetahuan Lalu Lintas*, (Surabaya: 2010), hlm. 35.

²⁸ Peraturan Kepala Kepolisian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2012 Tentang Surat Izin Mengemudi, Pasal 1

masa berlaku dari tiap-tiap SIM tertera dalam kartu SIM tersebut. Selain itu, kartu SIM juga memperlihatkan jati diri dari pemiliknya sehingga dapat berfungsi sebagai kartu identitas. Berikut ini fungsi dari SIM menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 Pasal 86 yaitu:

1. Surat Izin Mengemudi berfungsi sebagai bukti kompetensi mengemudi.
2. Surat Izin Mengemudi berfungsi sebagai registrasi pengemudi kendaraan bermotor yang memuat keterangan identitas lengkap pengemudi.
3. Data pada registrasi pengemudi dapat digunakan untuk mendukung kegiatan penyelidikan dan identifikasi forensik kepolisian.²⁹



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunthha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthha Jambi

²⁹ Undang-Undang Dasar Nomor 22 tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Pasal 86

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

BAB III

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Gambaran Umum Kota Jambi

1. Sejarah Kota Jambi

Adapun tanggal penetapan Kota Jambi sebagai Kota Praja yang mempunyai Pemerintahan sendiri sebagai Pemerintah Kota dengan ketetapan Gubernur Sumatera No. 103 Tahun 1946 tertanggal 17 Mei 1946 dipilih dan ditetapkan dengan Peraturan Daerah Kota Jambi No. 16 Tahun 1985 dan disahkan dengan Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Jambi No. 156 Tahun 1986, tanggal 17 Mei 1946 itu sebagai Hari Jadi Pemerintah Kota Jambi.³⁰

2. Lambag dan Semboyan Kota Jambi

Lambang Kota Jambi berbentuk perisai dengan bagian yang meruncing di bawah dikelilingi tiga garis dengan warna bagian luar putih, tengah berwarna hijau, dan bagian luar berwarna putih. Garis hijau yang mengelilingi lambang pada bagian atas lebih lebar dan di dalamnya tercantum tulisan “Kota Jambi” yang melambangkan nama daerah dan diapit oleh dua bintang bersudut lima berwarna putih. Itu melambangkan kondisi kehidupan sosial masyarakat Jambi yang terdiri atas berbagai suku dan agama, memiliki keimanan kepada Tuhan yang Maha Esa.

Semboyan kota jambi adalah Tanah Pilih Pusako Betuah secara filosofi mengandung pengertian bahwa Kota Jambi sebagai pusat

³⁰ Junaidi, Sejarah Kota Jambi. Dikutip dari <https://www.jambikota.go.id/content/sejarah>, diakses pada 20 Nov 2022

pemerintahan kota sekaligus sebagai pusat sosial, ekonomi, kebudayaan, mencerminkan jiwa masyarakatnya baik individu, keluarga, dan kelompok maupun secara institusional yang lebih luas; berpegang teguh dan terikat pada nilai-nilai adat istiadat dan hukum adat serta peraturan perundang-undangan yang berlaku.

3. Pemerintahan

Kota Jambi terdiri atas 11 Kecamatan yaitu : Kecamatan Danau Telur, Kecamatan Jambi Selatan, kecamatan Jambi Timur, Kecamatan Jelutung, Kecamatan Kota Baru, Kecamatan Pasar Jambi, Kecamatan Pelayangan, Kecamatan Telanaipura, Kecamatan Alam Barajo, Kecamatan Danau Sipin, Kecamatan Paal Merah.³¹

4. Aspek Geografi dan Demografi Kota Jambi

Kota Jambi berbatasan langsung dengan Kabupaten Muaro Jambi, atau dengan kata lain wilayah Kota Jambi dikelilingi oleh Kabupaten Muaro Jambi. Letak astronomis Kota Jambi adalah 010 30'2,98" - 010 40' 1,07" Lintang Selatan dan 103 40' 1,67"-103 40' 0,22" Bujur Timur serta berada pada ketinggian rata-rata 10 sampai 60 meter di atas permukaan laut.³² Suhu rata-rata bulanan di Kota Jambi pada tahun 2019 berkisar antara 27,1°C sampai 28,2°C, dengan suhu maksimum 32,5°C yang terjadi pada bulan Agustus serta suhu minimum 23,0°C yang terjadi pada bulan September. Curah hujan di Kota Jambi selama tahun 2018 Beragam antara

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

³¹ Pemerintah Kota Jambi, Geografis dan Jumlah penduduk kota jambi <https://jambikota.go.id/new/geografis/> diakses pada 20 Nov 2022.

³² Pemerintah Kota Jambi, diambil pada website: <https://jambikota.go.id/>, diakses tanggal 20 November 2022



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
 2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

31,3 mm (bulan Juli) sampai pada 421,4 mm (bulan November), dengan jumlah hari hujan paling sedikit pada bulan Juli (5 hari hujan) dan paling banyak pada bulan November yaitu 27 hari hujan. Kecepatan angin di tiap bulan berkisar antara 10 knots (Pada bulan Juni) hingga 20 knots (pada bulan Februari). Sedangkan rata-rata kelembapan udara berkisar antara 80% sampai 87%.

Gambar 1:

Data Jumlah Penduduk Kota Jambi

Kecamatan Subdistrict	Penduduk Population	Laju Pertumbuhan Penduduk per Tahun 2020–2022 Annual Population Growth Rate (%) 2020–2022
(1)	(2)	(3)
Kota Baru	83.381	...
Alam Barajo	113.146	...
Jambi Selatan	57.515	...
Paal Merah	108.182	...
Jelutung	59.744	...
Pasar Jambi	11.147	...
Telanaipura	49.720	...
Danau Sipin	43.734	...
Danau Teluk	13.009	...
Pelayangan	13.050	...
Jambi Timur	66.925	...
Kota Jambi	619.553	...

Sumber: Bps Kota Jambi

B. Kepolisian Resort Kota Jambi

1. Sejarah Kepolisian Resort Kota Jambi

Polresta jambi diresmikan pada tanggal 2 oktober 1996, polresta jambi merupakan penjabaran likuidasi dari polda jambi dan polda jambi itu sendiri merupakan likuidasi polda sumbangsel, dimana sebelumnya merupakan kewilayahan setingkat polwil dengan kesatuan wilayah 1 (satu)

polresta, 6 (enam) Polres yaitu polresta Jambi, Polres Batanghari, Polres Tanjung Jabung, Polres Bungo Tebo, Polres Sarolangun Bangko dan Polres Kerinci. Validasi polwil Jambi menjadi Polda Jambi merupakan hasil pertimbangan strategis pimpinan ABRI setelah melalui berbagai usul, sarana dan masukan serta pertimbangan-pertimbangan pimpinan Polri serta pihak-pihak lain diluar Polri guna mengantisipasi berbagai perkembangan lingkungan dan kebutuhan organisasi Polri kedepan dalam menjawab perkembangan tantangan tugasnya dan menuntut pelayanan Polri yang semakin baik dan meningkat. Kapolresta adalah memimpin, membina dan mengawasi/mengendalikan satuan-satuan organisasi dalam lingkungan polresta, memberikan arahan terhadap bawahannya serta memberikan saran pertimbangan dan melaksanakannya tugas lain sesuai perintah Kapolda.

Kepolisian Resort Kota Jambi atau Polresta Jambi merupakan pelaksana tugas Kepolisian Republik Indonesia di wilayah Kotamadya Jambi. Polresta Jambi merupakan suatu instansi kepolisian yang berada di bawah jajaran Polda Jambi yang memiliki tugas utama untuk memelihara keamanan dan ketertiban, menegakkan hukum, memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat di seluruh wilayah hukum yang menjadi tanggung jawabnya di seluruh wilayah Kotamadya Jambi. Dalam menjalankan tugas-tugas utama yang diembannya maka Polresta Jambi dibantu oleh keberadaan satker-satker yang berada di bawahnya. Beberapa satker yang berada dibawah jajaran Polresta Jambi seperti

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
 1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
 2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

misalnya satuan reserse kriminal, satuan reserse narkoba, satuan lalu lintas, satuan sabhara, satuan Tahti, satuan intelkam, dan bagian humas.³³

2. Visi dan Misi

Visi:

Reserse Kriminal Polri yang profesional, proporsional dan dipercaya masyarakat dalam memberikan perlindungan, pengayoman, pelayanan masyarakat dan penegakan hukum.

Misi:

- a. Mengembangkan sistem manajemen yang akuntabel dalam proses penyelidikan dan penyidikan tindak pidana guna mewujudkan kepastian hukum dan keadilan.
- b. Meningkatkan profesionalisme penyidik dan mengoptimalkan fungsi forensik, Identifikasi Kepolisian, sarana dan prasarana dalam rangka penegakan hukum.
- c. Meningkatkan kinerja dan layanan Reserse Kriminal Polri serta meningkatkan sistem teknologi informasi yang modern.
- d. Meningkatkan kerjasama dengan unsur CJS maupun lintas Departemen dan kerjasama Internasional dalam rangka penegakan hukum.
- e. Meningkatkan sistem perencanaan, implementasi dan evaluasi serta pengawasan kinerja Reserse Kriminal Polri yang akuntabel.
- f. Meningkatkan spirit dan soliditas Reserse Kriminal Polri serta mengembangkan etika moralitas organisasi yang berorientasi pada aspek legalitas.

³³ Polresta Kota Jambi, Direktori Online Polres se-Indonesia. Dikutip dari website <https://direktorkantorpolisi.wordpress.com/polresta-jambi/> diakses pada 21 Nov 2022



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

3. Tugas dan Wewenang Resort Kota Jambi

Tugas pokok Kepolisian Negara Republik Indonesia adalah:

- a. Memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat;
- b. Menegakkan hukum; dan
- c. Memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud, Kepolisian resort Kota Jambi bertugas:

- a. Melaksanakan pengaturan, penjagaan, pengawalan, dan patroli terhadap kegiatan masyarakat dan pemerintah sesuai kebutuhan;
- b. Menyelenggarakan segala kegiatan dalam menjamin keamanan, ketertiban, dan kelancaran lalu lintas di jalan;
- c. Membina masyarakat untuk meningkatkan partisipasi masyarakat, kesadaran hukum masyarakat serta ketaatan warga masyarakat terhadap hukum dan peraturan perundang-undangan;
- d. Turut serta dalam pembinaan hukum nasional;
- e. Memelihara ketertiban dan menjamin keamanan umum;
- f. Melakukan koordinasi, pengawasan, dan pembinaan teknis terhadap kepolisian khusus, penyidik pegawai negeri sipil, dan bentuk-bentuk pengamanan swakarsa;

- g. Melakukan penyelidikan dan penyidikan terhadap semua tindak pidana sesuai dengan hukum acara pidana dan peraturan perundang-undangan lainnya;
- h. Menyelenggarakan identifikasi kepolisian, kedokteran kepolisian, laboratorium forensik dan psikologi kepolisian untuk kepentingan tugas kepolisian;
- i. Melindungi keselamatan jiwa raga, harta benda, masyarakat, dan lingkungan hidup dari gangguan ketertiban dan/atau bencana termasuk memberikan bantuan dan pertolongan dengan menjunjung tinggi hak asasi manusia;
- j. Melayani kepentingan warga masyarakat untuk sementara sebelum ditangani oleh instansi dan/atau pihak yang berwenang;
- k. Memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan kepentingannya dalam lingkup tugas kepolisian; serta
- l. Melaksanakan tugas lain sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

4. Sentrapelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT)

Sentra pelayanan Kepolisian Terpadu disingkat SPKT adalah merupakan unsur pelaksana tugas pokok yang berada di bawah Kapolres. SPKT dipimpin oleh Ka SPKT yang bertanggung jawab kepada Kapolres, dibawah koordinasi dan arahan Kabagops, serta dalam pelaksanaan tugas sehari-hari di bawah kendali Wakapolres. SPKT dalam melaksanakan

tugas dibantu oleh Unit. SPKT bertugas memberikan pelayanan kepolisian secara terpadu terhadap laporan/pengaduan masyarakat, memberikan bantuan dan pertolongan, serta memberikan pelayanan informasi. Dalam melaksanakan tugasnya menyelenggarakan fungsi:

1. Pelayanan kepolisian kepada masyarakat secara terpadu, antara lain dalam bentuk Laporan Polisi (LP), Surat Tanda Terima Laporan Polisi (STTLP), Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan (SP2HP), Surat Keterangan Tanda Laporan Kehilangan (SKTLK), Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Surat Tanda Terima Pemberitahuan (STTP), Surat Keterangan Laporan Diri (SKLD), Surat Izin Keramaian dan Kegiatan Masyarakat Lainnya, Surat Izin Mengemudi (SIM), dan Surat Tanda Nomor 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 instansi pemerintah;
3. Pelayanan masyarakat melalui surat dan alat komunikasi, antara lain telepon, pesan singkat, faksimile, jejaring sosial (internet);
4. Pelayanan informasi yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan

5. Penyiapan registrasi pelaporan, penyusunan dan penyampaian laporan harian kepada Kapolres melalui Bagops.

@ Hak cipta milik UIN Sutha Jambi

State Islamic University of Sulthan Thaha Saifuddin Jambi



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
 2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

BAB IV

PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

Undang-undang Nomor 9 Tahun 2012 tentang surat izin mengemudi (SIM) adalah tanda bukti legitimasi kompetensi, alat kontrol, dan data forensik kepolisian bagi seseorang yang telah lulus uji pengetahuan, kemampuan dan keterampilan untuk mengemudikan Ranmor di jalan sesuai dengan persyaratan yang ditentukan berdasarkan Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan jalan. Pelayanan SIM yang dilaksanakan pada Kepolisian resor kota (Polresta) Jambi sudah tentu memiliki standard dan target yang akan dicapai dalam suatu periode tertentu. Penulis memfokuskan pada penelitian tentang pelayanan yang diberikan oleh para petugas kepolisian resort kota jambi yang bertugas dalam pemberian pelayanan SIM kepada konsumen dalam hal ini anggota masyarakat.

Berdasarkan Undang-Undang RI Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Bab VIII bagian kedua penerbitan dan pendanaan Surat Izin Mengemudi dalam pasal 87 menyebutkan bahwa:

1. Surat Izin Mengemudi diberikan kepada calon pengemudi yang lulus ujian mengemudi.
2. Surat Izin Mengemudi sebagaimana dimaksud pada ayat 1 diterbitkan oleh Kepolisian Negara RI.
3. Kepolisian Negara RI wajib menyelenggarakan sistem informasi penerbitan Surat Izin Mengemudi.

Berikut Standar Operasional Prosedur (SOP) di Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) Surat Izin Mengemudi (SIM) Satuan Lalu Lintas (Satlantas) Kepolisian Resor Kota (Polresta) Jambi:

1. Persyaratan Pelayanan surat izin mengemudi (SIM)

- a. WNI
 1. Kartu Tanda Penduduk
 2. Surat Keterangan Kesehatan dari Puskesmas atau Rumah Sakit Umum Pemerintah/POLRI.
 3. Mengisi Formulir Pendaftaran SIM.
 4. Melampirkan Sertifikat Lulus Pendidikan Dan Pelatihan Mengemudi.
- b. WNA
 1. Paspor dan Kartu Izin Tinggal Tetap di Indonesia.
 2. Paspor, Visa Diplomatik dan Kartu Anggota Diplomatik (Staff/Keluarga).
 3. Paspor Visa Dinas dan Kartu Izin Tinggal Sementara untuk Pekerja/Pelajar.
 4. Paspor dan Kartu Izin Kunjungan/Singgah.
- c. Persyaratan Usia
 1. Usia 17 Tahun Untuk SIM A, C Dan B
 2. Mekanisme Pelayanan SIM Baru

Berdasarkan prosedur pembuatan SIM terlihat bahwa prosedur pembuatan SIM mulai dari tahap awal, yaitu pemenuhan syarat-syarat administrasi sampai pada tahap akhir penyerahan SIM yang sudah jadi kepada pemohon pembuat SIM



sudah sangat jelas. Adapun tahapan-tahapan dari masing-masing dalam pembuatan SIM, yaitu:

Gambar 4.1

Prosedur Penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM)



Sumber: Perpol No 5 Tahun 2021

a. Tahap Persyaratan

Tahap ini merupakan tahap yang wajib dipenuhi pemohon untuk mengajukan permohonan dalam pembuatan SIM. Dalam permohonan pembuatan SIM, pihak pemohon harus melengkapi dahulu segala persyaratan yang sudah ditentukan untuk memperoleh formulir yang telah disediakan. Persyaratan tersebut terdiri dari:

1. Surat keterangan dokter sehat jasmani dan rohani yang dikeluarkan berdasarkan SK dokter yang merupakan bukti bahwa pemohon dalam kondisi sehat secara jasmani maupun rohani pada saat mengurus



pembuatan SIM. Kondisi Jasmani yang sehat akan menghindari terjadinya kecelakaan dalam mengendarai kendaraan. Mengingat akan pentingnya pemeriksaan kesehatan maka pemohon diwajibkan untuk melakukan pemeriksaan kesehatan.

2. KTP/Fotokopi KTP merupakan kartu pengenal pemohon yang menunjukkan bahwa pemohon adalah warga Negara RI dan juga menolong petugas untuk mengisi data pribadi pemohon.
3. Mengisi formulir pendaftaran Surat Izin Mengemudi (SIM), dimana pemohon pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) diharuskan mengisi formulir pendaftaran.
4. Melampirkan sertifikat mengemudi, pemohon diharuskan membawa sertifikat lulus mengemudi agar bisa melanjutkan ke tahap berikutnya. Sertifikat mengemudi hanya diharuskan bagi peserta uji Surat Izin Mengemudi (SIM) umum sedangkan untuk Surat Izin Mengemudi (SIM) perorangan tidak diharuskan.

b. Tahap Administrasi

Pada tahap ini, pemohon diminta untuk membayarkan biaya pembuatan SIM kepada bank yang sudah ditunjuk dengan nominal yang sudah ditentukan sesuai dengan tingkat SIM yang diterbitkan. Untuk pembayaran biaya pembuatan SIM dilakukan melalui loket 1 yang ada di Satlantas Polresta Jambi.

c. Tahap Registrasi

Setelah syarat administrasi dilengkapi oleh pemohon maka pemohon berhak memperoleh formulir permohonan pembuatan SIM yang telah disediakan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

oleh pemerintah. Pemohon wajib mengisi formulir tersebut dan menyerahkan kembali formulir yang telah diisi kepada petugas yang mengurus SIM.

d. Tahap Ujian Teori

Pada tahap ini, dilakukan sebuah ujian yang bertujuan untuk menguji sejauh mana pengetahuan pemohon dalam mengenal rambu-rambu lalu lintas dan hal-hal lain yang akan ditemui dilapangan ketika berkendara. Tujuan dari ujian ini adalah agar pemohon mengetahui peraturan-peraturan yang benar dalam berlalu lintas. Di polresta jambi sudah diterapkan ujian dengan menggunakan komputer sehingga mempercepat proses ujian pembuatan SIM.

e. Tahap Ujian Praktek

Pada tahapan ini, yang diuji adalah terapan dari keseluruhan ujian teori tersebut. Ujian praktek baik bagi pengendara sepeda motor dan mobil adalah jalan berkelok- kelok melalui terusan. Ujian praktek merupakan uji keterampilan, sejauh mana kemampuan pemohon dalam berkendara ketika berada pada jalan yang berkelok-kelok, terusan atau gang sempit, dan juga di lorong-lorong yang sempit.

2. Tahap Penggantian SIM Hilang

a. Tahap persyaratan SIM hilang

Pemohon melampirkan surat keterangan hilang dari Kepolisian Resort Kota (Polresta) Jambi kepada petugas Satlantas sebagai tanda bukti kehilangan SIM, pemohon melampirkan foto copy KTP dan foto copy SIM yang hilang (jika ada) serta melampirkan surat keterangan sehat.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

b. Melakukan pembayaran ke loket 1 BRI

Setelah pemohon melampirkan semua persyaratan untuk penggantian SIM hilang, pemohon membayarkan PNPB (Penerimaan Negara Bukan Pajak) ke loket 1 BRI.

c. Tahap Penyerahan SIM

Dalam tahap ini, SIM yang hilang telah digantikan dengan SIM yang baru sesuai dengan data-data yang diberikan oleh pemohon. Sebelum SIM yang baru diberikan, pemohon harap menunggu kurang lebih 15 menit sampai 30 menit.

Sedangkan Standar Waktu Penerbitan SIM, sebagai berikut:

1. Baru dan Pengalihan Golongan SIM A = 120 menit SIM A Umum = 180 menit SIM A BI= 120 menit SIM BII Umum= 180 menit SIM B II= 180 menit SIM BII Umum=180 menit SIM C= 120 menit SIM D= 120 menit
2. Perpanjangan, Hilang, Rusak, dan Pindah Masuk (Mutasi): SIM A= 30 menit SIM A Umum= 130 menit SIM BI= 70 menit SIM BI Umum= 130 menit SIM BII= 130 menit SIM BII Umum= 130 menit SIM C= 30 menit SIM D= 30 menit

Adapun bentuk pelayanan pembuatan SIM saat ini ada 2 yang pertama pelayanan secara *Offline* dan yang kedua *Online*. Pelayanan SIM Offline adalah suatu pelayanan yang dilakukan di kantor satlantas polresta jambi secara tatap muka yang mana pemohon harus mengisi formulir secara tertulis, lalu mengambil nomor antrian dan menunggu nama pemohon dipanggil oleh petugas SATPAS setempat. Dan juga bila SIM telah habis masa berlakunya, maka pemilik harus

kembali ke Kota asal di mana SIM di buat. Sedangkan pelayanan pembuatan SIM Online merupakan mekanisme pembuatan dan perpanjangan SIM yang dapat dilakukan melalui online, artinya dapat di akses oleh masyarakat dengan perangkat mereka baik komputer ataupun Gadget. Pelayanan online hanya untuk proses registrasi atau pendaftaran yang dapat dilakukan secara online oleh masyarakat, tetapi proses tes ujian dan tes ujian praktek SIM tetap dilakukan pada kantor yang telah ditunjuk. Proses ini dinilai lebih efektif terutama bagi masyarakat yang sibuk tidak sempat untuk meluangkan waktu lebih banyak untuk membuat SIM atau memperpanjang SIM bisa menggunakan sistem pendaftaran online.

Tujuan dari pelayanan pembuatan SIM secara online adalah untuk; a) peningkatan mutu pelayanan kepada masyarakat dalam penerbitan SIM; b) menjaga sustainable pelayanan SIM yang disebabkan gangguan hardware, software dan jaringan; c) sentralisasi data sim untuk memudahkan online perpanjangan atau pengalihan golongan SIM; d) pembayaran via bank, online registrasi; e) memudahkan penerbitan demerit system Dakgar; f) membantu meningkatkan mutu hasil pengujian SIM; g) meningkatkan pengawasan kinerja dan tanggungjawab petugas SIM; h) secara simultan membantu peningkatan pengetahuan, terampil dan disiplin pengemudi; serta i) memudahkan melakukan pengawasan terhadap produksi SIM dengan jumlah pembayar Penerimaan Negara Bukan di bidang residents SIM penawaran Pajak (PNBP). Dasar hukum dari pelayanan pembuatan SIM Online adalah Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, UU No.2 Tahun 2002 tentang Kepolisian



Republik Indonesia, serta Surat Telegram Kapolri: STR/415/VI/2015 tanggal 5 Juni 2015 tentang akan mendistribusikan peralatan SIM Online ke 45 Satpas Polres/Ta seluruh Polda, untuk mendukung optimalisasi pelaksanaan launching pelayanan SIM Online.

Untuk mengetahui bagaimana pelayanan dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Polresta Kota Jambi, maka peneliti mengutip dan menggunakan teori pelayanan publik menurut Upranto yang menyebutkan, ada beberapa dimensi atau ukuran dari kualitas pelayanan, yaitu Keandalan (*Reliability*), Kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya (*Responsiveness*), Kemampuan untuk membantu pelanggan dan ketanggapan, keyakinan (*Confidence*), Pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau (*Assurance*), Empati (*Empaty*) syarat untuk peduli memberikan perhatian pada pelanggan, berwujud (*Tangibles*), penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan media komunikasi.

A. Bentuk Pelayanan Kepolisian Resort Kota Jambi dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi

Untuk mengetahui terkait dengan bentuk pelayanan yang diberikan oleh Kepolisian Resort Kota Jambi dalam pembuatan surat izin mengemudi (SIM), penulis menggunakan teori pelayanan publik. Pelayanan yang berkualitas merupakan pelayanan yang mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Hal tersebut dapat diketahui dari 5 dimensi kualitas pelayanan publik yang

menjadi tolak ukur dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat yaitu, *reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles*.

1. **Reliability (Kehandalan)**

Reliability (Kehandalan) merupakan kemampuan unit pelayanan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. *Reliability* ini juga merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan secara tepat waktu dan konsisten. Kehandalan dapat diartikan mengerjakan dengan benar sesuai dengan prosedur kerja, standar pelayanan telah ditetapkan maka dari itu Kehandalan ini penting mengingat peningkatan status pelayanan pada SIM di suatu daerah terkait dengan pemahaman masyarakat mengenai program dan mekanisme pelayanan. Kehandalan yang dimaksud disini adalah kecermatan petugas dalam melayani pelanggan, memiliki standar pelayanan yang jelas, kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

Hal di atas, dikemukakan oleh salah satu staff dari Polresta kota jambi yang secara langsung bagian dari staff pelayanan pembuatan surat izin mengemudi. Adapun hasil wawancaranya sebagai berikut:

Di Kepolisian Resor Kota (Polresta) Jambi dalam hal ini bagian pelayanan SIM sampai saat ini sudah memenuhi pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat maupun polisi itu sendiri.³⁴

Menurut penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa kecermatan petugas dalam melayani masyarakat dan standar pelayanan yang baik dan jelas sudah

³⁴ Wawancara dengan bapak Aipda Parlin Manurung, Pada 02 November 2022, di Kantor Satlantas Polresta kota jambi

dilaksanakan oleh staff polresta kota jambi khususnya bagi staff pelayanan pembuatan SIM, hal itu juga dipertegas dengan pendapat yang dikemukakan oleh staff kepolisian yang lainnya, sebagai berikut:

Kami sebagai polisi sudah memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan prosedur ketentuan yang berlaku dan yang sudah ditetapkan oleh kepolisian, dalam melayani masyarakat kami juga sudah tidak melayani secara manual melainkan dibantu oleh alat teknologi berupa komputer.³⁵

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa proses pelayanan pembuatan SIM sudah tidak menggunakan cara manual namun sudah menggunakan alat komputer yang sangat membantu dalam proses pembuatan SIM dengan cepat. Selain itu juga tidak memerlukan adanya jadwal yang ditentukan sehingga tidak memerlukan adanya pengertian prosedur yang harus disepakati sebelumnya dan tidak ada batasan-batasan baik itu pangkat, jabatan dan masyarakat biasa. Hal diatas disampaikan oleh salah satu pemohon penerbitan SIM yang diwawancarai oleh penulis, ia mengatakan sebagai berikut:

Para anggota atau staff disini dalam melakukan pelayanan pembuatan SIM, mereka sangat mengutamakan kecermatan agar dalam pengurusan tidak ada yang salah dan sesuai dengan ketentuan yang ada di dalam pelayanan SIM.³⁶

Sesuai dengan hasil wawancara di atas, ada hasil wawancara penulis dengan masyarakat yang sebagai pemohon pembuatan SIM yang lainnya juga menyampaikan bahwa informasi merupakan suatu hal yang sangat penting dan paling sering digunakan dalam kehidupan bermasyarakat baik itu secara formal maupun informal, dengan adanya pelayanan yang baik yang dilakukan oleh aparat

³⁵ Wawancara bersama Bapak Bripka Suwadi, Pada 02 November 2022, di Kantor Satlantas Polresta Kota Jambi.

³⁶ Wawancara bersama Bapak Ahmadi, Pada 02 November 2022, di Kantor Satlantas Polresta Kota Jambi.

kepolisian polrestas kota jambi khususnya maka masyarakat senang dan dapat menciptakan hubungan antara penyedia jasa (aparatus kepolisian) dengan yang menerima pelayanan (masyarakat). Hal ini sejalan dengan penjelasan yang diberikan salah satu masyarakat bahwa:

Kami sebagai masyarakat yang memohon pembuatan SIM sangat merasa terbantu dan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh staff satlantas polresta kota jambi kepada kami karena mereka sudah memenuhi standar pelayanan yang dibutuhkan dengan standar yang baik dan benar.³⁷

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepolisian dan masyarakat di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan permohonan penerbitan surat izin mengemudi (SIM) di Kepolisian Resor Kota (Polresta) Jambi sudah baik dan sesuai dengan SOP yang berlaku serta cepat dan baik.

2. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Responsiveness (Ketanggapan) yaitu sikap tanggap petugas dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai jangka waktu yang telah dijanjikan. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini berkaitan dengan akal dan cara berpikir petugas yang ditunjukkan pada masyarakat.

Merespon setiap pelanggan atau pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, petugas melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat serta dengan waktu yang tepat juga keluhan yang diberikan oleh masyarakat direspon oleh petugas. Dalam hal ini peningkatan pelayanan polisi bukan semata-mata kerja polresta, melainkan perlu respon yang melibatkan beberapa sektor, baik

³⁷ Wawancara bersama Bapak Suhaimi, Pada 02 November 2022, di Kantor Satlantas Polresta Kota Jambi

instansi pemerintah, LSM maupun masyarakat. Untuk dapat mencegah adanya kondisi yang tidak diinginkan seperti adanya calo yang banyak terjadi dalam proses pembuatan atau perpanjangan surat izin mengemudi (SIM). Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh staff loket pembuatan SIM sebagai berikut:

Kami sebagai polisi yang melayani bagian SIM dan pelayanan lainnya sudah berusaha memberikan pelayanan dengan pelayanan yang terbaik dan maksimal kepada masyarakat yang ingin membuat dan memperpanjang SIM walaupun terkadang banyak oknum yang main belakang.³⁸

Dari pendapat di atas yang disampaikan oleh salah satu informan bahwa sampaisaat ini masih ada beberapa masyarakat yang pemohon pembuatan SIM yang menggunakan jasa calo dalam proses pembuatan SIM meskipun para staff satlantas di Polresta kota jambi sudah memberikan pelayanan yang baik serta memperketat aturan untuk menghindari hal tersebut. Pendapat lain juga diungkapkan salah satu informan dari staff Polresta yang lain dimana informan ini sering tejun langsung berhadapan dengan masyarakat yang menggunakan jasa calo dalam pengurusan SIM, ia mengatakan :

Dalam melayani masyarakat khususnya bagi mereka yang ingin membuat atau memperpanjang SIM, kami sudah melakukan tugas sesuai dengan tupoksi dan pelayanan yang baik dan sesuai dengan SOP yang berlaku di Polresta kota jambi. Hal itu dilakukan untuk menjamin agar masyarakat merasa senang dan apa yang masyarakat inginkan terwujud, seperti halnya dalam pembuatan SIM kami memberikan pelayanan terbaik yang sesuai dengan kemampuan kami.³⁹

Dari hasil wawancara di atas, kita bisa memahami bahwa pelayanan yang diberikan oleh staff pelayanan penerbitan SIM telah dilakukan secara maksimal dan baik untuk kenyamanan masyarakat seperti dari hasil wawancara sebelumnya

³⁸ Wawancara dengan bapak Aipda Agus Suyanta, Pada 02 November 2022, di Kantor Satlantas Polresta kota jambi.

³⁹ Wawancara dengan bapak Aipda Kusnadi, Pada 03 November 2022, di Kantor Satlantas Polresta kota jambi.

dimana proses pembuatan SIM sudah dilengkapi dengan fasilitas yang baik berupa teknologi computer bukan manual dengan tujuan agar semua masyarakat yang ingin menerbitkan atau membuat serta memperpanjang SIM tidak pusing saat melakukan pengurusan dan dapat menunjukkan bahwa kualitas dalam pengurusan SIM di Polresta kota jambi sudah sangat baik. Hal ini dipertegas juga dari pendapat salah satu informan yang mengatakan:

Kami telah memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada masyarakat yang melakukan permohonan pembuatan SIM kepada kami, kami juga melakukan pelayanan secara cepat, cermat, dan tepat waktu dan keluhan yang kami terima dengan baik dan kami jadikan sebagai bahan evaluasi kami untuk memperbaiki sistem pelayanan kedepannya.⁴⁰

Dari hasil wawancara dengan salah satu informan di atas, maka kita dapat memahami tentang pelayanan yang diberikan oleh Polresta kota jambi seperti yang disampaikan oleh informan diatas bahwa mereka para staff telah berusaha semaksimal mungkin dalam melakukan pelayanan sehingga membuat masyarakat merasa nyaman saat masyarakat melakukan pengurusan SIM mulai dari kecepatan, fasilitas semuanya telah diusahakan oleh kepolisian khususnya dalam pengurusan SIM agar masyarakat tetap nyaman saat melakukan pengurusan.

Pengetahuan terhadap pelayanan publik secara tepat, kualitas keramahan, perhatian dan kesopanan memberi pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh kepolisian. Ada pendapat dari masyarakat atau pihak yang melakukan permohonan pembuatan

⁴⁰ Wawancara dengan bapak Aipda Parlin Manurung, Pada 02 November 2022, di Kantor Satlantas Polresta kota jambi.

SIM bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh satlantas polresta kota jambi terhadap pembuatan SIM sudah baik. Hal ini disampaikan pada saat wawancara sebagai berikut:

Pelayanan pembuatan SIM di kantor satlantas polresta Kota Jambi disini sudah sangat baik khususnya pelayanan terhadap kami masyarakat yang datang mengurus SIM, staff polisi yang bertugas juga sudah memberikan pelayanan yang baik ramah dan bersahabat sehingga kami warga masyarakat merasa tidak canggung jika kami datang mengurus SIM di kantor polresta kota jambi.⁴¹

Kualitas Pelayanan di Kantor Satlantas Kepolisian Resor Kota (Polresta) Jambi sesuai dengan salah satu indikator dalam teori pelayanan public yang bersifat *Responsiveness* (Ketanggapan) telah diterapkan dengan baik dimana hal tersebut didapatkan dari beberapa narasumber dalam bentuk wawancara kemudian diperkuat dengan beberapa pendapat masyarakat yang membuktikan bahwa kualitas pelayanan di Kantor Satlantas Kepolisian Resor Kota (Polresta) Jambi benar benar sudah sangat baik dalam hal pelayanan permohonan penerbitan SIM karena dalam pengurusan SIM yang dilakukan oleh petugas telah benar benar menerapkan SOP sesuai dengan sistem pelayanan Publik yang benar.

Adapun bentuk ketanggapan dari pelayanan yang diberikan oleh staff polresta jambi dalam penerbitan/pembuatan SIM dimana dapat dilihat dari hasil kinerja rata rata dalam satu hari target dalam pengurusan sebanyak 30 orang yang kemudian dicantumkan dalam data sekunder yang menghitung rata-rata penerbitan atau pengurusan SIM dalam satu bulan dan realisasi dalam bentuk persen adapun bentuk data sekunder dari hasil kinerja Kepolisian Resor Kota (Polresta) Jambi sebagai berikut:

⁴¹ Wawancara dengan bapak Sugeng, Pada 03 November 2022, di Kantor Satlantas Polresta kota jambi.



Tabel 4.1: Data Pengurusan SIM 2022

No	Waktu Pengurusan SIM	Jumlah Pengurusan SIM	Jumlah Realisasi	Persentase (%)
1	Januari	920	870	90 %
2	Februari	950	950	100 %
3	Maret	950	950	100 %
4	April	935	800	70 %
5	Mei	950	890	90 %
6	Juni	950	950	100 %
7	Juli	950	900	95 %
8	Agustus	950	950	100 %
9	September	950	900	95 %
10	Oktober	950	900	90 %
Jumlah		9455		
Rata Rata		950		95 %

Sumber: Satlantas Polresta Kota Jambi 2022

Dari jumlah rata rata yang di dapatkan pada tahun 2022 dimana diketahui bahwa rata yang dapat diselesaikan setiap bulannya sebanyak 800-950 masyarakat yang sedang melakukan pengurusan sim dengan persentasi dari jumlah target pengurusan sebanyak 95 % dimana jumlah tersebut terbilang sangat tinggi dalam pencapaian pengurusan SIM di Polresta Kota Jambi sehingga dalam pengurusan SIM pada tahun 2022 sudah termasuk sangat baik karna para petugas bisa mengatasi masyarakat yang ingin mengurus SIM dengan jumlah masyarakat sangat banyak di mana jumlah total keseluruhan pada tahun 2022 sebanyak 9455 dari target 10800 pengurusan SIM. Hal ini tentu menunjukkan kualitas para staff terkait ketanggapan di dalam melayani pembuatan SIM di kantor satlantas Polresta kota jambi pada tahun 2022.



3. Assurance (Jaminan)

Dimensi Assurance (Jaminan) yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari bahaya, resiko, dan keragu-raguan. Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat bagi warganya terhadap resiko yang apabila resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal. Hal wajar dimiliki setiap instansi demi menjaga pencitraan karena pada dasarnya sekali melakukan kesalahan maka nama baik akan hilang, Dalam upaya untuk memperluas jangkauan dan mutu pelayanan, memungkinkan bagi pelayanan masyarakat dalam hal ini pengurusan SIM di pegang oleh pihak kepolisian.

Dimensi jaminan disini yang dimaksud adalah jaminan yang diberikan oleh petugas kepada masyarakat terkait jaminan tepat waktu dalam pelayanan, biaya dalam pelayanan, legalitas dalam pelayanan dan petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan. Untuk mengetahui hal ini peneliti melakukan wawancara bersama beberapa informan baik dari staff Polresta maupun dari masyarakat tentang kualitas yang dimiliki Kepolisian Resor Kota (Polres) Jambi sebagai berikut:

Kami sudah berusaha sekeras dan sebisa kami dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan kami memberikan jaminan kepada masyarakat dengan tepat waktu dalam memberikan pelayanan serta jaminan biaya yang telah ditentukan oleh kepala kepolisian.⁴²

Dari hasil wawancara yang dilakukan dengan salah satu informan berpendapat bahwa telah berusaha semaksimal mungkin memberikan pelayanan yang terbaik persoalan biaya tergantung dari bidang masing masing yang telah

⁴² Wawancara dengan bapak AipdaParlin Manurung, Pada 02 November 2022, di Kantor Satlantas Polresta kota jambi.

ditetapkan sebelumnya dan para pelayanan yang dilakukan berusaha tidak membuat biaya tambahan yang diluar dari biaya telah ditetapkan oleh masing masing petugas pelayanan terkhusus di bagian Pengurusan SIM. Pendapat ini diungkapkan oleh salah satu informan selaku petugas pembuatan SIM di satlantas Polresta kota jambi terkait kenyataan yang terjadi saat pelayanan pengurusan SIM, ia mengatakan:

Pelayanan yang diberikan oleh kepolisian disini memang tepat waktu namun dalam hal biaya yang diberikan terkadang tidak sesuai yang diberikan oleh kepala kepolisian atau prosedur yang sudah ada, bahkan terkadang polisi disini banyak yang memberikan biaya sesuai kebutuhan mereka.⁴³

Dari hasil wawancara yang telah didapatkan oleh peneliti di mana sala satu pendapat dari petugas yang melakukan pelayanan pengurusan SIM mengatakan bahwa dalam pengurusan SIM tidak selamanya biaya yang telah di tetapkan yang akan berlaku untuk menjadi pembayaran, masih ada pembayaran di luar dari uang pengurusan SIM seperti tes Kesehatan juga memiliki biaya tersendiri dan harus dilakukan mengingat kepentingan masyarakat itu sendiri saat melakukan penginderaan seperti TES buta warna karena sangat beresiko saat mengendara dengan kondisi fisik yang cacat. Pendapat yang lain juga diungkapkan oleh salah satu informan selaku petugas pembuatan SIM ia mengatakan:

Persoalan jaminan yang diberikan kepada masyarakat khususnya terkait dengan jaminan biaya memang sampai sejauh ini terkadang tidak ada kepastian yang menyebabkan biasanya keterlambatan pengiriman bahan dari pusat seperti blangko dan hal ini tidak bisa dipastikan oleh petugas dan petugas hanya bisa berusaha mengatasi dengan beberapa cara kepada

⁴³ Wawancara dengan bapak AipdaParlin Manurung, Pada 02 November 2022, di Kantor Satlantas Polresta kota jambi.



masyarakat yang dapat membuat masyarakat senang saat melakukan pengurusan SIM.⁴⁴

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan salah satu informan selaku petugas yang melakukan pelayanan kepada masyarakat berpendapat bahwa jaminan yang diberikan oleh petugas Pengurusan SIM tidak selamanya ada kepastian seperti kejadian yang sering terjadi yaitu keterlambatan bahan dari pusat di mana hal demikian di luar kewenangan dari petugas yang langsung dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat mereka hanya bisa menunggu dari pusat tapi hal tersebut sampai sejauh ini telah berusaha diatasi oleh para petugas kepolisian tersebut, selain pendapat dari pihak lain juga mengungkapkan dari hasil wawancara selaku masyarakat mengatakan:

Saya sebagai pemohon yang datang melapor, sangat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas/staff dari polresta jambi karena mereka melayani kami dengan sangat ramah, sopan dan mendahulukan kehendak kami sebagai pelapor dibandingkan kehendak mereka.⁴⁵

Dari penjelasan di atas dapat kita fahami bahwa dalam proses pelayanan yang sudah diberikan oleh petugas dikantor pelayanan kepolisian resort kota jambi sudah baik namun tidak menutup kemungkinan masih ada beberapa oknum yang menyalahi aturan-aturan yang sudah ada, namun hal demikian sudah diusahakan oleh petinggi kepolisian untuk di selesaikan.

Terkait kualitas pelayanan di Kantor Satlantas Kepolisian Resor Kota (Polresta) Jambi dengan *Assurance* (Jaminan) dapat kita ambil kesimpulan telah diterapkan dengan baik dimana hal tersebut didapatkan dari beberapa narasumber

⁴⁴ Wawancara dengan bapak Aipda Eko Budiono, Pada 02 November 2022, di Kantor Satlantas Polresta kota jambi.

⁴⁵ Wawancara dengan bapak Sutrisno, Pada 02 November 2022, di Kantor Satlantas Polresta kota jambi

dalam bentuk wawancara kemudian diperkuat beberapa pendapat masyarakat yang membuktikan bahwa kualitas di Kantor Satlantas Kepolisian Resor Kota (Polresta) Jambi benar benar sudah sangat baik dalam hal pengurusan SIM karena dalam pengurusan SIM yang dilakukan oleh petugas telah benar dan berusaha semaksimal mungkin untuk bisa melayani masyarakat dengan baik walaupun terkadang dalam pemberian jaminan terkadang tidak ada kepastian yang dikarenakan terjadinya keterlambatan bahan untuk pembuatan SIM, namun para petugas tetap berusaha mengatasi masalah tersebut dengan memberikan solusi kepada masyarakat agar saat melakukan pengurusan tidak merasa kecewa terhadap pelayanan petugas dan juga dapat menjelaskan kepada masyarakat agar dapat diterima dengan baik.

4. *Empathy* (Empati)

Dimensi *Empathy* (Empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pengguna layanan. Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pengguna layanan dengan menempatkan dirinya pada situasi sebagai pengguna layanan. Mendahulukan kepentingan permohonan, melayani dengan sifat ramah, sopan santun, menghargai setiap pelanggan dan tidak membeda-bedakan. Tuntutan masyarakat terhadap kinerja kini mulai bergeser, keberadaan dan fungsi polisi dalam masyarakat dituntut menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat yang selalu berubah, seperti halnya dalam pengurusan SIM khususnya di kantor Satlantas Kepolisian Resor Kota Jambi diharapkan semakin dekat dan semakin dipercaya ditengah-tengah masyarakat, baik sebagai pelindung, pengayom, dan



pelayanan yang bersih, berwibawa, transparan, dan profesional. Adapun pendapat dari sales atau informan selaku petugas kepolisian yang melakukan pelayanan kepada masyarakat mengatakan:

Kami sebisa mungkin dapat memberikan pelayanan yang terbaik terhadap masyarakat yang datang melapor dan sesegera mungkin untuk menindak lanjutkan dengan cepat semua masalah yang mereka laporkan.⁴⁶

Dari hasil wawancara dengan salah satu informan di atas, informan tersebut berpendapat bahwa selalu siaga saat dalam melakukan tugas di mana fungsi yang mereka jalankan adalah pelayanan kepada masyarakat secara otomatis apapun kebutuhan masyarakat yang berkaitan dengan tugas mereka siap dalam melayani karena pada dasarnya itu adalah tugas yang memang mereka harus jalankan sebagai pelayanan masyarakat terkhusus bagi masyarakat yang sedang melakukan pengurusan SIM di kantor kepolisian resor kota (polresta) jambi.

Pendapat yang serupa juga diungkapkan oleh salah satu informan selaku petugas kepolisian resor kota (Polresta) Jambi yang mengatakan:

Kami sebagai petugas disini selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik yang bisa kami berikan kepada para pemohon dan sebisa mungkin mendahului kepentingan mereka daripada kepentingan kami, serta kami juga selalu bersifat ramah dan sopan kepada masyarakat yang datang untuk mengurus atau melapor di tempat kami.

Dari hasil wawancara di atas dapat kita fahami bahwa saat melakukan tugas mereka selalu mengutamakan kepentingan masyarakat daripada kepentingan mereka sendiri saat menjalankan tugas karena pada dasarnya mereka telah berjanji siap melayani masyarakat dengan segenap jiwa dan raga mereka maka dari itu tidak heran jika para petugas selalu ramah saat melakukan pelayanan karena

⁴⁶ Wawancara dengan bapak Aipda Eko Budiono, Pada 02 November 2022, di Kantor Satlantas Polresta kota jambi.



dalam melaksanakan tugas mereka selalu dituntut untuk tampil dengan baik ketika ada masyarakat yang sedang mengurus walau dalam kondisi yang tidak stabil dalam artian bahwa tugas mereka memang sudah ditetapkan dan harus dilaksanakan sesuai dengan kewenangan yang telah berlaku.

Pendapat yang lain juga diungkapkan oleh salah satu informan dari pihak masyarakat yang mengatakan:

Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh kantor satlantas kepolisian resor kota jambi, karena mereka memberikan pelayanan tepat waktu dan memberikan pelayanan dengan sangat ramah serta sopan kepada masyarakat yang datang melapor.⁴⁷

Dari hasil wawancara di atas, dapat diambil kesimpulan bahwa dalam pelayanan yang diberikan oleh petugas sudah sangat sangat baik karena pada dasarnya para petugas tetap terbuka kepada masyarakat dan selalu mendahulukan kepentingan masyarakat sehingga membuat masyarakat merasa nyaman saat melakukan pengurusan di kantor kepolisian dan juga cepat dalam menanggapi keluhan masyarakat. Pendapat serupa juga diungkapkan oleh salah satu masyarakat tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas kepolisian resort kota jambi:

Saya sebagai pemohon yang datang melapor, sangat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh staff disini karena mereka melayani kami dengan sangat ramah, sopan dan mendahulukan kehendak kami sebagai pelapor dibandingkan kehendak mereka.

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan salah satu informan di atas, masyarakat tersebut berpendapat bahwa para petugas lebih mendahulukan kepentingan masyarakat yang datang saat melakukan pengurusan

⁴⁷ Wawancara dengan bapak Michael Lega, Pada 03 November 2022, di Kantor Satlantas Polresta kota jambi

SIM dan selalu siaga kepada masyarakat dan telah menunjukkan kualitas pelayanan yang terbaik yang dilakukan oleh petugas kepada masyarakat dalam mengayomi kebutuhan masyarakat dan hal ini memang telah ditentukan sebelumnya dalam tugas kepolisian bahwa lebih mengutamakan masyarakat daripada kepentingan sendiri dan hal ini telah menunjukkan bahwa petugas kepolisian di Polresta Kota Jambi sudah sangat baik dalam melayani masyarakat dan juga para petugas sangat sopan kepada masyarakat sehingga membuat masyarakat merasa nyaman saat melakukan pengurusan SIM. Pendapat yang serupa juga diungkapkan oleh salah satu pihak masyarakat:

Pelayanan yang diberikan oleh kepolisian disini memang tepat waktu namun dalam hal biaya yang diberikan terkadang tidak sesuai yang diberikan oleh kepala kepolisian atau prosedur yang sudah ada, bahkan terkadang polisi disini banyak yang memberikan biaya sesuai kebutuhan mereka.⁴⁸

Dalam hal ini Polresta Jambi sudah memberikan pelayanan yang terbaik dan semaksimal mungkin dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Adapun faktor penghambat yang dirasakan oleh masyarakat pada saat mengurus SIM yaitu karena polisi disini tidak hanya melayani masyarakat tapi polisi juga harus menciptakan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama.

Berkaitan dengan kualitas pelayanan di kantor Satlantas Kepolisian Resor Kota (Polresta) Jambi dengan prinsip *Empathy* (Empati) telah diterapkan dengan baik dimana hal tersebut didapatkan dari hasil beberapa informan yang diwawancarai oleh peneliti dan juga diperkuat dengan data sekunder terkait

⁴⁸ Wawancara dengan bapak Firmansyah, Pada 03 November 2022, di Kantor Satlantas Polresta kota jambi

@ Hak cipta milik Uin Sunha Jambi
 State Islamic University of Sunan Thaha Saifuddin Jambi

kualitas pelayanan di kantor Satlantas Kepolisian Resor Kota (Polresta) Jambi yang benar benar sudah sangat baik dalam hal pengurusan SIM karena para petugas saat melakukan pelayanan kepada masyarakat lebih mengutamakan kepentingan masyarakat dan juga pelayanan yang dilakukan semaksimal mungkin tidak mengecewakan masyarakat saat melakukan pelayanan dan tidak heran jika banyak masyarakat saat melakukan pengurusan mengungkapkan kualitas yang dimiliki oleh petugas saat melakukan pelayanan kepada masyarakat selain itu hal tersebut memang telah diatur oleh tugas dan tanggung jawab yang akan dijalankan oleh petugas saat melakukan pelayanan kepada masyarakat sehingga membuat masyarakat tetap merasa nyaman saat melakukan pengurusan.

5. *Tangible* (Berwujud)

Prinsip *Tangible* (berwujud) merupakan suatu prinsip yang menampilkan berkaitan dengan fasilitas fisik, peralatan, personal, dan media komunikasi dalam pelayanan. Hal ini menjadi salah satu bahan penilaian bagi masyarakat sebagai pengguna layanan. Masyarakat akan menyampaikan hasil yang baik terhadap penilaian berdasarkan fakta pelayanan yang diberikan oleh Kepolisian Resor Kota (Polresta) Jambi namun sebaliknya jika ini dirasakan oleh masyarakat buruk, maka masyarakat akan menilai buruk dan tidak akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan Kepolisian Resort Kota (Polresta) Jambi. Untuk mengukur prinsip *tangible* ini maka peneliti melakukan beberapa wawancara bersama staff Kepolisian Resor Kota (Polresta) Jambi dan masyarakat sebagai pengguna layanan pembuatan SIM sebagai berikut:

Dari segi peralatan yang digunakan saya rasa sudah lengkap dan sudah memadai karena hal ini adalah pelayanan kepada masyarakat yang paling

aktif dan paling banyak dirasakan oleh masyarakat maka dari sangat diutamakan perlengkapan, peralatan dalam pengurusan SIM dan juga mengingat kondisi sekarang yang dimana hampir semua orang bisa mengendarai motor maka dari itu tidak heran jika masyarakat dalam melakukan pengurusan SIM meningkat secara drastis selain untuk menjaga nama baik tentang pelayanan yang dilakukan oleh kepolisian kami berusaha sebisa mungkin menyiapkan peralatan yang dibutuhkan dan memberikan pelayanan yang dapat membuat masyarakat merasa nyaman saat melakukan pengurusan.⁴⁹

Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti diatas bersama salah satu petugas di satlantas polresta kota jambi mengungkapkan bahwa petugas di polresta kota jambi telah berusaha semaksimal mungkin dalam menyiapkan kebutuhan dalam pengurusan SIM karena mengingat kondisi sekarang yang terjadi dimana hampir setiap kepala keluarga memiliki kendaraan maka dari itu tidak heran jika dalam pengurusan saat ini sangat meningkat. Pendapat lain juga di ungkapkan oleh salah satu informan Satlantas polresta kota jambi yang terjun langsung berhadapan dengan masyarakat pada saat melakukan pengurusan SIM, ia mengatakan:

Untuk peralatan yang digunakan dalam pembuatan SIM dipolresta jambi saat ini sudah lengkap sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan tapi terkadang ada beberapa masalah yang terjadi seperti kerusakan mesin pencetak kartu SIM dan kehabisan blanko. Persoalan kehabisan blanko biasanya terjadi dikarenakan keterlambatan pengiriman blanko dari pusat ke daerah dan persoalan kerusakan itu biasa terjadi karena di Kepolisian Resor Kota (Polresta) Jambi itu masih kekurangan orang IT sehingga kami tidak memiliki antisipasi pada saat terjadi kerusakan yaitu satu satunya jalan yaitu menunggu konfirmasi dari atasan terkait peralatan yang digunakan tapi kami tetap berusaha semaksimal mungkin dalam mengatasi saat ada masalah seperti saat masyarakat mengurus SIM kami memberikan SIM sementara dalam bentuk kertas hingga SIM bisa di cetak kembali.⁵⁰

⁴⁹ Wawancara dengan bapak Aipda Parlin Manurung, Pada 02 November 2022, di Kantor Satlantas Polresta kota jambi.

⁵⁰ *Ibid*, Aipda Manurung.

Pendapat yang lain diungkapkan oleh salah informan selaku staff satlantas polresta jambi bahwa fasilitas yang digunakan dalam pengurusan SIM saat ini sudah memadai, namun juga tidak lepas dari beberapa kendala yang terjadi tapi hal tersebut tidak menurunkan kualitas kinerja yang dilakukan oleh staff Kepolisian Resor Kota (Polresta) Jambi karena pada saat terjadi malah yang tidak diinginkan seperti kerusakan peralatan para petugas Kepolisian Resor Kota (Polresta) Jambi sudah menyiapkan solusi dalam pengurusan SIM agar masyarakat tidak merasa kecewa saat melakukan pengurusan hal ini telah menunjukkan dalam pengurusan SIM tentang *tangible* atau kualitas yang berwujud sudah baik karena bila terjadi suatu masalah maka sudah disiapkan antisipasi.

Selain pendapat dari pihak polresta jambi juga ada pendapat dari masyarakat yang mengungkapkan terkait kualitas pelayanan di satlantas polresta jambi dalam pengurusan SIM selaku masyarakat yang pernah terlibat langsung dalam pengurusan SIM mengungkapkan:

Kualitas dari perlengkapan di Kepolisian Resor Kota (Polresta) Jambi saya rasa sudah sangat baik karena semuanya disiapkan di lingkup Kepolisian Resor Kota (Polresta) Jambi seperti pengurusan tes kesehatan dan tempat tes semua ada disekitar Kepolisian Resor Kota (Polresta) Jambi kita tidak perlu mencari lagi tempat untuk tes kesehatan semuanya telah disiapkan di polresta jambi selain itu tempat antrian juga luas yang bisa menampung hingga puluhan orang yang sedang mengurus SIM sehingga persyaratan yang dibawa saat melakukan pengurusan SIM tinggal foto Copy KTP saja karena yang lain sudah disiapkan saat melakukan pengurusan SIM.⁵¹

Berkaitan dengan kualitas pelayanan di kantor satlantas Kepolisian Resor Kota (Polresta) Jambi yang bersifat *Tangible* (berwujud) telah diterapkan dengan kualitas terbaik dimana hal tersebut didapatkan dari beberapa narasumber dalam

⁵¹ Wawancara dengan bapak Syukron, Pada 03 November 2022, di Kantor Satlantas Polresta kota jambi.

bentuk wawancara kemudian diperkuat dengan beberapa pendapat dari masyarakat yang membuktikan bahwa kualitas di kantor satlantas Kepolisian Resor Kota (Polresta) Jambi benar benar sudah sangat baik dalam hal pengurusan SIM karena semua fasilitas sudah lengkap, mulai dari tempat tes kesehatan hingga lapangan uji berkendara bagi masyarakat yang ingin mengurus SIM, hal ini sangat mempermudah masyarakat dalam pengurusan. Dilain sisi peneliti juga melakukan penelitian terkait dengan sarana dan prasarana yang ada di kantor Kepolisian Resor Kota (Polresta) Jambi dimana terdapat beberapa sarana dan prasarana yang telah disiapkan untuk keperluan pengurusan SIM bagi masyarakat.

Tabel 4.2: Daftar Sarana Polresta Jambi

No	Sarana	Unit
1	Komputer	6
2	Kamera Pro	4
3	Alat Cetak (Printer)	8
4	Alat cetak (Printer Card)	4
5	Scan Sensor	3
6	Peralatan Tes Driver (Motor)	4
7	Modem	4
8	Alat pengeras Suara	7

Sedangkan data prasarana di Kantor Satlantas Polresta Jambi sebagai berikut:

Tabel 4.3: Daftar Prasarana Polresta Jambi

No	Sarana	Unit
1	Ruangan Pengurusan SIM	4
2	Lapangan Tes Driver	2
3	Poliklinik Urkes Kepolisian Resort Kota (Polresta) Jambi	1

4	Ruang Tunggu	2
---	--------------	---

Sumber: Satlantas Polresta Jambi

B. Bentuk Upaya Kepolisian Resor Kota (Polresta) Jambi dalam meningkatkan pelayanan pembuatan SIM.

Upaya untuk melancarkan penyelenggaraan pelayanan pemerintah yang baik itu perlu adanya peningkatan kualitas mengingat saat ini era globalisasi sudah masuk, sehingga persaingan yang cukup ketat dan penuh tantangan aparatur pemerintah diuntut untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat dan berorientasi kepada kebutuhan masyarakat.

Pelayanan yang ada saat ini telah digambarkan sebagai jembatan yang menghubungkan masyarakat dengan pemerintah. Pada implementasinya pemerintah lebih banyak bertindak sebagai penguasa dari pada melayani kebutuhan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga keterlibatan warga negara sangat terbatas. Berbagai Keluhan sudah umum disuarakan seperti pelayanan yang berbeli-tbelit, adanya pungutan liar, tidak adanya kepastian biaya, waktu dan persyaratan pelayanan lainnya. Pernyataan ini berfokus pada kualitas pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Jambi. Maka dari itu di sisi pemerintah yaitu aparatur harus meningkatkan kualitas pelayanan karena kualitas pelayanan kepada masyarakat menjadi salah satu indikator keberhasilan dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintah.

Hal ini juga tercantum di dalam pembukaan Undang-Undang Dasar (UUD) Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang dimana di dalamnya



terdapat pernyataan bahwa negara berkewajiban melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, serta ikut melaksanakan ketertiban dunia berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial, diwujudkan melalui pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan yang berkedaulatan rakyat dan demokratis.⁵²

Dan untuk mencapai tujuan tersebut, tidak lepas dari peran dan fungsi pemerintah yang mengemban tugas-tugas untuk menyelenggarakan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Mengingat sangat pentingnya pelayanan publik bagi kebutuhan masyarakat, maka diperlukan suatu bentuk pelayanan publik yang berkualitas yang sejalan dengan tujuan dibentuknya Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.⁵³

Beberapa upaya dan usaha yang dilakukan oleh Polresta Jambi dalam meningkatkan Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di kantor satlantas Polresta Jambi sebagai berikut:

2. Peningkatan Bentuk Pengawasan dan Perizinan

Dalam kepustakaan administrasi, izin diartikan sebagai sarana yuridis untuk mengendalikan tingkah laku warga masyarakat. Dengan memberikan izin, penguasa memperkenankan orang yang memohonnya untuk melakukan tindakan-tindakan tertentu yang sebenarnya dilarang, ini menyangkut bagi suatu tindakan yang demi kepentingan umum mengharuskan pengawasan khusus atasnya. Pada dasarnya, pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah merupakan suatu

⁵² Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

⁵³ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

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

Selain sebagai bagian dari wewenang administratif juga seharusnya pemerintah mengaplikasikan asas-asas umum pemerintahan yang layak antara lain akuntabilitas, profesionalitas, keterbukaan dan mengutamakan kepentingan umum. Fungsi dari perizinan dan pengawasan itu sendiri adalah sebagai instrumen yuridis yang digunakan oleh pemerintah untuk mempengaruhi warga agar mau mengikuti cara yang dianjurkannya guna mencapai suatu tujuan konkret. Sebagai suatu instrumen, pengawasan berfungsi sebagai pengarah, atau untuk mengendalikan tingkah laku petugas maupun masyarakat. Pengawasan juga dimaksudkan sebagai sarana dalam mengadakan pembinaan, pengaturan, dan pengendalian.⁵⁴

Dalam hal ini hendaknya perlu diingat, bahwa tugas negara/pemerintah (Indonesia) sebagai negara kesejahteraan tidak hanya memberikan pelayanan kepada masyarakat saja (*social service*), sebagai upaya meningkatkan kesejahteraannya, tetapi juga sekaligus memberikan perlindungan kepada seluruh masyarakat. Untuk mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang optimal

⁵⁴ Agus Dwiyanto. Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif dan Kolaborasi. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.



terutama dalam proses pembuatan SIM di Polresta Jambi salah satunya dengan mengoptimalkan peran pemerintah. Hal ini tentunya sejalan dengan pasal 3 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menjelaskan mengenai tujuan dibentuknya undang-undang tersebut.⁵⁵

Pemerintah sebenarnya telah berupaya meningkatkan pelayanan masyarakat terutama dengan keluarnya Peraturan Pemerintah tentang Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku juga pada Kepolisian Republik Indonesia, yang meliputi antara lain pengujian untuk penerbitan SIM baru, dan penerbitan perpanjangan SIM. Kemudian pada lampiran PP RI No. 60 Tahun 2016 ini disebutkan jenis dan tarif atas penerimaan negara bukan pajak yang berlaku dalam Kepolisian Republik Indonesia.

Jadi kesimpulan dari pernyataan diatas, cukup jelas biaya pengurusan SIM dan informasi ini telah disosialisasikan secara meluas, antara dengan dipasang banner atau papan informasi di tempat pelayanan di satuan lalu lintas di kewilayahan. Selain peran dari pemerintah, untuk mewujudkan penyelenggaraan pelayanan yang bersih tentunya juga memerlukan peran serta dari masyarakat itu sendiri. Hal ini dapat dilakukan dengan mendukungnya keterlibatan masyarakat dalam melaporkan adanya tindakan diskriminasi oleh petugas yang melakukan proses pembuatan SIM dan pemberian sosialisasi dalam rangka penyadaran kepada masyarakat bahwa tindakan yang dilakukan dengan menggunakan jalur khusus atau jalan tol dapat merugikan sebagian masyarakat yang lain. Dan diharapkan dari kedua belah pihak baik masyarakat maupun petugas sadar akan

⁵⁵ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

hal tersebut sehingga tidak merugikan sebagian pihak yang lain dalam hal pengelolaan pembuatan SIM.

3. Penerapan Asas Transparansi

Beberapa strategi yang dapat dilakukan dalam meminimalisir permasalahan yang berkaitan dengan pelayanan yakni dengan transparansi waktu serta biaya dalam mengurus pembuatan SIM dengan penguatan administrasi. Hal ini sejalan dengan pasal 4 butir h Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyebutkan tentang asas keterbukaan atau transparansi. Transparansi penyelenggaraan pelayanan publik adalah pelaksanaan tugas dan kegiatan yang bersifat terbuka bagi masyarakat dari proses kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan/ pengendaliannya, serta mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan informasi. Penguatan birokrasi itu sendiri baik individu dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia dan secara organisasi dengan pendekatan secara struktural dan pendekatan yang berfokus pada kinerja. Selain itu, dengan membangun prinsip transparansi maka segala hal yang dilakukan pelaku administrasi dapat dikontrol oleh masyarakat melalui informasi yang terbuka dan bebas di akses.

Transparansi ini mendorong pelaku administrasi untuk senantiasa menjalankan aturan sesuai ketentuan perundangundangan. Transparansi dibangun atas dasar kebebasan arus informasi. Informasi mengenai pengambilan keputusan dan pelaksanaan kerja lembaga-lembaga dapat diterima oleh mereka yang membutuhkan informasi tersebut harus dapat dipahami dan dipantau. Upaya pemberantasan pungutan liar perlu dibentuk satuan tugas sapu bersih pungutan



liar yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Presiden. Saber pungli mempunyai tugas melaksanakan pemberantasan pungutan liar secara efektif dan efisien dengan mengoptimalkan pemanfaatan personil, satuan kerja, dan sarana prasarana, baik yang berada di kementerian/lembaga maupun pemerintah daerah. Selain itu, sistem pengendalian manajemen kinerja pada layanan SSB dapat dilakukan dengan metode:

- a. Penerapan aturan yang jelas.
- b. Penerapan SOP (*Standard Operational Procedure*) yang logis didasarkan pada ketersediaan sumber daya.
- c. Penerapan instrumen berbasis teknologi informasi terintegrasi dalam menjalankan prosedur layanan, termasuk dalam hal instrumen ujian dan instrumen penilaian hasil ujian.
- d. Konsistensi aturan dengan implementasi.

Penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM) merupakan bagian dari salah satu bentuk pelayanan dari Aparatur Negara terhadap masyarakat. Bidang pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) telah diatur pada Undang-Undang No. 22 tahun 2009 Pasal 77 sampai dengan pasal 28, namun agar lebih spesifik peraturan yang mengatur tentang SIM maka dibuatlah Peraturan Kapolri No. 9 Tahun 2012 khususnya pada pasal 4 dikatakan bahwa SIM memiliki fungsi sebagai legitimasi kompetensi berkendara, identitas pengemudi, kontrol kompetensi pengemudi, dan forensik kepolisian. Namun kenyataannya di dalam pengimplementasiannya masih terdapat banyak keluhan terkait kinerja petugas yang menangani pembuatan SIM itu sendiri. Beberapa permasalahannya yakni terkait penyalahgunaan wewenang, minimnya pengawasan, kurangnya sistem manajemen kinerja terhadap petugas, serta rentannya 11 terjadi kasus pungutan liar. Untuk mengatasi



permasalahan tersebut, maka di perlukan peran pemerintah Kota Jambi dalam hal pengawasan dan penetapan aturan yang lebih tegas lagi. Para petugas yang menangani proses pembuatan SIM hendaknya lebih diefisiensikan serta tidak mengabaikan penilaian masyarakat agar pelayanan yang di berikan semakin lebih baik sehingga meminimalisirkan terjadinya kasus-kasus yang di anggap menyimpang dari aturan hukum yang telah ditetapkan.⁵⁶

Aparatur Pemerintah yang menangani dalam hal penyelenggaraan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) sebaiknya lebih ditingkatkan lagi pelayanannya dengan berpedoman pada penerapan asas transparansi, meningkatkan kinerja, serta dengan menerapkan sanksi disiplin dan etika. Selain itu, peran pemerintah juga sangatdibutuhkan, terutama dalam hal pengawasan dan perizinannya agar penyelenggaraan pelayanan publik dalam hal pembuatan Surat Izin Mengemudi di Kota Jambi ini dapat berjalan sesuai dengan tujuan semestinya dan agar tidak terjadinya pelanggaran diluar ketentuan peraturan perundang-undangan. Karena pada dasarnya, kualitas pelayanan merupakan indikator penting yang menentukan apakah penyelenggaraan pelayanan tersebut telah optimal atau tidak bagi masyarakat dan hal ini tentunya akan sejalan dengan tujuan dari Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

4. Bersikap Sopan dan Ramah Kepada Masyarakat

Menjaga sikap kesopanan dan keramah tamahan merupakan salah satu yang harus dilakukan oleh semua instansi yang terdapat pelayanan publik termasuk satlantas polresta jambi yang didalamnya terdapat bagian pelayanan

⁵⁶ Peraturan Kapolri Nomor 9 Tahun 2012 tentang Surat Izin Mengemudi

publik terkait pembuatan surat izin mengemudi (SIM). Terkait sikap kesopanan dan keramah tamahan di sektor pelayanan publik di satlantas polresta jambi, peneliti melakukan wawancara bersama beberapa staff satlantas yang bertugas di bagian loket pembuatan SIM polresta jambi sebagai berikut:

Dalam proses melayani masyarakat yang mau membuat SIM kami selalu di ingatkan oleh pimpinan kami untuk terus bersikap sopan dan ramah terhadap masyarakat dengan tujuan agar masyarakat merasa pelayanan yang diberikan baik dan tidak membuat masyarakat merasa tidak nyaman.⁵⁷

Dari hasil jawaban wawancara di atas kita bisa memahami bahwa salah satu upaya yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan pembuatan SIM di kantor satlantas polresta jambi yaitu dengan bersikap sopan dan keramah tamahan terhadap masyarakat yang datang untuk mengurus surat izin mengemudi (SIM). Karena sikap sopan dan keramah tamahan dapat memberikan kesan yang baik dari masyarakat terhadap petugas yang bertugas melayani kebutuhan masyarakat. Hal ini juga ditegaskan oleh staff yang lain sebagai berikut:

Kami dari staff pelayanan pembuatan SIM selalu mencoba untuk bersikap ramah kesemua orang yang datang kekantor kami untuk membuat SIM tanpa memandang backround, kasta mereka semuanya kami layani dengan sopan dan ramah. Karena kami selalu diingatkan oleh atasan kami untuk selalu bersikap sopan dan ramah.⁵⁸

Jawaban ini menegaskan bahwa semua staff petugas pelayanan pembuatan SIM selalu bersikap sopan dan ramah kepada masyarakat tanpat diskriminasi dan selalu membantu tanpa diminta dahulu oleh masyarakat, semua informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat juga sangat jelas dan disampaikan dengan baik. Hal

⁵⁷ Wawancara dengan bapak Aipda Parlin Manurung, Pada 02 November 2022, di Kantor Satlantas Polresta kota jambi.

⁵⁸ Wawancara dengan bapak Aipda Kusnadi, Pada 02 November 2022, di Kantor Satlantas Polresta kota jambi

ini senada dengan yang disampaikan oleh salah satu masyarakat yang mengurus perpanjangan SIM di satlantas polresta jambi sebagai berikut:

Menurut saya, pelayanan yang diberikan oleh petugas satlantas polresta jambi sudah sangat baik apalagi sikap yang ditunjukkan oleh petugas disini sangat ramah dan sopan mudah tersenyum dan baik.⁵⁹

@ Hak cipta milik UIN Sutha Jambi

State Islamic University of Sulthan Thaha Saifuddin Jambi



UNIVERSITAS SULTHAN THAHA SAIFUDDIN
J A M B I

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

⁵⁹ Wawancara dengan bapak amir, Pada 03 November 2022, di Kantor Satlantas Polresta kota jambi.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Adapun Bentuk Pelayanan Kepolisian Resor Kota Jambi dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) sebagai berikut: *Pertama*, Kualitas Pelayanan dari aspek *Tangible* (berwujud) telah diterapkan dengan baik karena telah menyiapkan beberapa fasilitas seperti tes kesehatan hingga lapangan uji berkendara bagi masyarakat yang ingin mengurus SIM dan sangat mempermudah masyarakat dalam pengurusan dan semua fasilitas dilengkapi di kantor satlantas polresta jambi. *Kedua*, Kualitas Pelayanan yang berkaitan dengan *Reliability* (Kehandalan) telah diterapkan dengan baik dimana hal tersebut dalam pengurusan SIM yang dilakukan oleh para petugas dilakukan dengan bantuan peralatan, teknologi sehingga bisa mempermudah pekerjaan para petugas dalam melayani masyarakat saat melakukan pengurusan SIM dan membuat pengurusan masyarakat lebih cepat selesai. *Ketiga*, Kualitas Pelayanan yang berkaitan dengan *Responsiveness* (Ketanggapan) telah diterapkan dengan baik dimana hal tersebut dapat dilihat dengan telah diterapkannya sistem pelayanan Publik yang benar dimana hal tersebut adalah sikap ramah di depan masyarakat dan juga sopan, cepat dalam menanggapi segala sesuatu yang berkaitan dengan pelayanan masyarakat khususnya pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM). *Keempat*, Kualitas

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

Pelayanan yang berkaitan dengan *Assurance* (Jaminan) telah diterapkan dengan baik dimana hal tersebut petugas tetap berusaha mengatasi masalah yang ada dengan memberikan solusi kepada masyarakat agar saat melakukan pengurusan tidak merasa kecewa kepada petugas dan juga dapat menjelaskan kepada masyarakat agar dapat diterima dengan baik. *Kelima*, Kualitas Pelayanan yang berkaitan dengan *Emphaty* (Empati) juga telah diterapkan dengan baik dimana para petugas saat melakukan pelayanan kepada masyarakat lebih mengutamakan kepentingan masyarakat daripada kepentingan individu dan juga pelayanan dilakukan dengan maksimal dan tidak mengecewakan masyarakat saat melakukan pelayanan dan tetap membuat masyarakat tetap merasa nyaman saat melakukan pengurusan SIM.

2. Upaya Upaya yang dilakukan Kepolisian Resor Kota Jambi (Polresta) Jambi untuk meningkatkan pelayanan pembuatan (SIM) adalah: *Pertama*, Meningkatkan Bentuk Pengawasan dan Perizinan, *Kedua*, Menerapkan Asas Transparansi, dan *Ketiga*, Menekankan pada petugas pelayanan untuk bersikap sopan dan ramah kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

A. Literatur

- Agus Dwiyanto. 2014. *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*, Yogyakarta: Gadjah Mada Univ Press.
- Dewi. 2017. *Efektivitas Pelayanan Publik*, Skripsi, Universitas Hasanuddin
- Imam Gunawan. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif teori Dan Praktek*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Moenir, A S. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Marsudi, Soehoed. 2010. *Pengetahuan Lalu Lintas*, Surabaya: Press
- Muh Fitrah, dan Luthfiyah. 2017. *Metodologi Penelitian Kualitatif, tindakan kelas dan studi kasus*, Jawa Barat CV Jejak.
- Nuriyanto. 2014. *Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia, Sudahkan Berlandaskan Konsep "Welfare State?"* jurnal konstitusi Vol.11, No. 3, September.
- Raharjo, Satjipto. 2009. *Penegakan Hukum Suatu Tinjauan Sosiologis*, Yogyakarta: Genta Publishing.
- Sadjijono. 2008. *Etika Profesi Hukum: Suatu Filosofis terhadap Konsep dan Implementasi Kode Etik Profesi Polri*, Yogyakarta: Laksbang Mediatama.
- Sampara Lukman, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta: STIA LAN, 1999)
- Sayuti Una. 2011. *Pendoman Penulisan Skripsi Edisi Revisi*, Jambi: Syari'ah Press, UIN Sultan Thaha Saifudin Jambi

B. Peraturan Perundang-Undangan

Peraturan Kapolri Nomor 9 Tahun 2012 Tentang Surat Izin Mengemudi, Pasal 52

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan
Jalan, Pasal 77

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Tentang
Pendidikan, Pasal 31

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Tentang
Kekayaan Alam, Pasal 33

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan,
Pasal 86

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



LAMPIRAN 1



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTHAN THAHA SAIFUDDIN JAMBI
FAKULTAS SYARIAH

Jl. Lintas Jambi-Muaro Bulian KM. 16 Simpang Sungai Duren Kab. Muaro Jambi 36363
Telp/ Fax : (0741) 583183 - 584118 website : www.iainjambi.ac.id

Nomor : B- 6270/D.II.1/PP.00.11/10/2022
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Jambi, 12 Oktober 2022

Kepada Yth.
Kapolda Kota Jambi
Di -
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Sehubungan dengan keperluan persyaratan penyelesaian skripsi mahasiswa Fakultas Syariah UIN STS Jambi, maka diperlukan data sesuai dengan bidang penelitian yang bersangkutan, dari itu mohon kiranya dapat menerima mahasiswa tersebut pada instansi/lembaga yang Bapak/Ibu pimpin. Adapun nama mahasiswa yang dimaksud adalah:

Nama : **Guntur Wahyudi**
NIM : 105180301
Semester/Jurusan : IX / Ilmu Pemerintahan
Tahun Akademik : 2022/2023
Judul Skripsi : **Upaya Kepolisian Resort Kota Jambi dalam Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi.**

Lokasi Penelitian : Polisi Resort Kota Jambi
Waktu Penelitian : 12 Oktober 2022 – 12 Januari 2023

Atas kerjasama yang baik dan izin yang diberikan kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu alaikum Wr.Wb

An. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik Dan Kelembagaan

An. Dekan, M.A., M.I.R., Ph.D
80817 200901 1 009

Tembusan :

1. Yth. Dekan Fakultas Syariah UIN STS Jambi
2. Yth Ketua Prodi Ilmu Pemerintahan
3. Arsip

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli;
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

LAMPIRAN 2

Hak cipta milik UIN Sultha Jambi

State Islamic University of Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

DAFTAR INFORMAN

No	Nama Informan	Jabatan/Pekerjaan
1	IPTU Sarno	Wakasat Lantas
2	AIPDA Parlin Manurung	PS Kasubnit 1
3	AIPDA Kusnadi	Operator Loket 3
4	Bambang Eka	Pegawai Satlantas Kota Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

DAFTAR PERTANYAAN

Rumusan Masalah (1)

1. Sekarang pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi bisa melalui Digitalisasi atau Online. Bagaimana cara melakukan pendaftaran atau pembuatan Surat Izin Mengemudi melalui Digitalisasi atau Online tersebut?
2. Bentuk pelayanan seperti apa agar tercegahnya tindakan pelayanan Pungutan Liar (Pungli) di Pembuatan Surat Izin Mengemudi Polresta Jambi?
3. Bagaimana bentuk pelayanan ujian praktek atau teori dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi Digitalisasi atau online dan Offline?
4. Bagaimana pelayanan Polresta Jambi dalam melakukan metode pembayaran pembuatan Surat Izin Mengemudi Digitalisasi atau Online?
5. Dengan adanya pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi Digitalisasi atau Online, Apakah akan memudahkan pelayanan masyarakat dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi atau justru malah sebaliknya?

Rumusan Masalah (2)

6. Bagaimana upaya Polresta Jambi dalam mempercepat proses pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi?
7. Agar terwujudnya kepuasan Pelayanan terhadap masyarakat. Inovasi apa yang akan diterapkan oleh Polresta Jambi? Sehingga masyarakat tidak lagi mengeluhkan tentang Pelayanan di Polresta Jambi
8. Upaya apa yang dilakukan Polresta Jambi dalam meningkatkan sarana dan prasarana Pembuatan Surat Izin Mengemudi?

9. Dengan adanya Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi Keliling. Bentuk upaya seperti apa yang perlu ditambahkan Polresta Jambi dalam meningkatkan Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi Keliling tersebut?
10. Bagaimana bentuk upaya Polresta Jambi dalam mengelola dana anggaran untuk keperluan Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi?

@ Hak cipta milik UIN Sutha Jambi

State Islamic University of Sulthhan Thaha Saifuddin Jambi



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTHAN THAHA SAIFUDDIN
J A M B I

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
 2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

JADWAL PENELITIAN

No	Jenis Kegiatan Penelitian	Tahun 2022-2023											
		Mei	Juni	Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember	Januari			
1	Pengajuan Judul	■											
2	Penyusunan Proposal		■	■									
3	Perbaikan Proposal dan Seminar				■	■		■	■				
4	Pengajuan Izin Riset							■	■	■	■		
5	Pengumpulan Data								■	■			
6	Pengolahan Data									■	■	■	■
7	Bimbingan dan Perbaikan											■	■
8	Agenda dan Ujian Skripsi												
9	Perbaikan dan Penjiwaan												

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber asli:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan umum yang sah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi.
 2. Dilarang memperbanyak atau menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

LAMPIRAN 5

Photo I:

Peneliti Sedang Mewancarai Aipda Parlin Manurung



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunha Jambi
 2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suha Jambi

Photo 2:

Kondisi Tempat Ujian Praktek Mengemudi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi

Photo 3:

Peneliti Bersama Aipda Parlin Manurung Pengambilan Data



CURRICULUM VITAE



A. Biodata Pribadi

Nama : Guntur Wahyudi
Nim : 105180301
Jenis kelamin : Laki-Laki
Tempat tanggal lahir : Jambi 07 April 1999
Alamat : Desa Lubuk Resam Kec. Cermin nan Gedang
Kab. Sarolangun
Agama : Islam
No Telp/HP : 081369970031
Email : Gunturput12@gmail.com
Ayah : M. Yasin
Ibu : Badriah

B. Riwayat Pendidikan

1. SD (Tahun 2011) : SDN 17/VII LUBUK RESAM
2. Mts(Tahun 2014) : PONPES AL – FATTAH
SINGKUT
3. MA(Tahun 2017) : SMKN 3 SAROLANGUN
4. Perguruan Tinggi (Tahun 2018) : UIN STS JAMBI

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi