

# ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA PROSES PEMBUATAN SURAT IZIN MENGENAL PADA KENDARAAN RODA DUA (SIM C)

<sup>1</sup>Sigit Wahyudi (Dosen Stisospol Waskita Dharma)

<sup>2</sup>Teny Karunia Sany (Universitas Brawijaya)

E-mail: [tenykaruniasany23@gmail.com](mailto:tenykaruniasany23@gmail.com)

## **Abstract**

*Public service is one of the government's responsibilities to the community. The implementation of public services is basically more than the community which does not only cover the quantity but also the quality of service. Quality services that can be used in various fields of public services, including services for making two-wheeled driving licenses (SIM C). The results of various factors such as measuring regulatory socialization, low employee performance, corruption, collusion, nepotism, overlapping in the bureaucracy, and lack of supervision led to the low quality of public services. Slow service processes, brokerage services, and fraudulent levies are still found. Improved service system for SIM Administration Administrators is needed in various regions of Indonesia. It can be concluded that the quality of public services (SIM C) is still not optimal and must be improved again in order to reflect excellent quality in meeting public needs. Services for brokers and levy levies need to be followed up firmly so as not to damage the quality of public services. The community must participate in helping the government eradicate the practice of brokering and levy fees.*

**Keywords:** public services, SIM C, brokerage services, illegal levies

## **Abstrak**

Pelayanan publik menjadi salah satu tanggungjawab pemerintah kepada masyarakat. Pelaksanaan pelayanan publik pada dasarnya lebih memperhatikan tuntutan masyarakat yang tidak hanya menyangkut kuantitas tetapi juga kualitas dari pelayanan. Pelayanan yang berkualitas diharapkan dapat diterapkan di segala bentuk pelayanan publik, termasuk pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi kendaraan roda dua (SIM C). Hasil analisa menunjukkan berbagai faktor seperti kurangnya sosialisasi peraturan, kinerja pegawai rendah, korupsi, kolusi, nepotisme, tumpang tindih dalam birokrasi, dan kurangnya pengawasan menyebabkan rendahnya kualitas pelayanan publik. Masih ditemukan proses pelayanan yang lamban, jasa calo, dan diwarnai pungutan liar. Diperlukan perbaikan sistem pelayanan Satuan Penyelenggara Administrasi SIM di seluruh wilayah Indonesia. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik pada proses pembuatan Surat Izin Mengemudi kendaraan roda dua (SIM C) masih belum optimal dan harus ditingkatkan lagi agar menunjukkan kualitas yang prima dalam memenuhi kebutuhan publik. Jasa calo dan pungutan liar perlu ditindaklanjuti dengan tegas agar tidak merusak kualitas pelayanan publik. Masyarakat harus ikut berpartisipasi dalam membantu pemerintah memberantas praktik percaloan dan pungutan liar.

**Kata kunci:** pelayanan publik, SIM C, jasa calo, pungutan liar

## Pendahuluan

Pemerintah merupakan organisasi yang memiliki kekuasaan membuat dan menerapkan kebijakan dalam rangka mengelola sistem pemerintahan sesuai dengan undang-undang yang berlaku. Tugas pokok pemerintah diringkas menjadi tiga fungsi hakiki, yaitu:

1. Pelayanan (*service*) yang akan membuahkan keadilan dalam masyarakat;
2. Pemberdayaan (*empowerment*) yang akan mendorong kemandirian masyarakat;
3. Pembangunan (*development*) yang akan menciptakan kemakmuran dalam masyarakat. (Rasyid, 2000:59 dalam Yanti Aneta, 2012, 5(1):6)

Tujuan pemerintah untuk memberikan kesejahteraan dan perlindungan seakan sulit untuk dicapai dikarenakan adanya oknum dalam sistem pemerintahan yang menghambat. Kemudian, pemerintah perlu memperhatikan setiap perkembangan masyarakat, mengingat perubahan-perubahan dimasa mendatang akan mendorong masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan keinginan dan inspirasi kepada pemerintah. Bukan tidak mungkin masyarakat semakin kritis untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan pemerintah dan mencermati segala aktivitas pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Seiring dengan perubahan strategis yang semakin cepat dan luas maka tuntutan dan harapan masyarakat akan pelayanan publik semakin meningkat. Instansi pemerintah pelaksana pelayanan publik harus responsif apalagi dalam rangka mewujudkan *good governance* dimana pelayanan yang akuntabel, transparan, terbuka untuk rakyat menjadi sebuah keharusan.

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (UU

Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik). Adanya UU ini diharapkan dapat menjadi pedoman bagi lembaga negara dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Adapun asas-asas pelayanan publik, yaitu :

- a. Kepentingan umum;
- b. Kepastian hukum;
- c. Kesamaan hak;
- d. Keseimbangan hak & kewajiban;
- e. Keprofesionalan;
- f. Partisipatif;
- g. Persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif;
- h. Keterbukaan;
- i. Akuntabilitas;
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. Ketepatan waktu;
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan. (Pasal 4 UU Nomor 25 Tahun 2009)

Sekilas memotret pelayanan publik terjadi di Indonesia masih menimbulkan pro dan kontra. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pemerintah harus dihadapkan pada berbagai permasalahan publik yang menjadi persoalan sekaligus tantangan dalam upaya perbaikan. Upaya pemerintah untuk melakukan perbaikan sebenarnya sudah dilakukan, tetapi perlu dicermati bahwa dalam proses perbaikan dibutuhkan strategi yang tepat dan waktu yang tidak singkat. Kepolisian Republik Indonesia merupakan salah satu instansi pelayanan publik yang bertanggung jawab langsung di bawah Presiden dalam menjalankan tugasnya. Tugas pokoknya yaitu:

1. Memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat;
2. Menegakkan hukum dan memberikan perlindungan;
3. Memberikan pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat.

Satuan Lalu Lintas sebagai bagian dari Polri yang bertugas memberikan pelayanan masyarakat, khususnya dalam penerbitan SIM di pelayanan Kantor Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) SIM untuk berupaya meningkatkan kualitas pelayanan prima demi kepuasan masyarakat. Pelayanan publik pada

pembuatan Surat Izin Mengemudi, khususnya SIM C masih mendapatkan sorotan negatif. Pelayanan pembuatan SIM C termasuk pelayanan publik yang bersifat primer, artinya penyediaan barang/jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah dimana pemerintah merupakan satu-satunya penyelenggara, sehingga pengguna wajib memanfaatkannya.

Peraturan Kapolri Nomor 9 Tahun 2012 pasal 4 menegaskan bahwa SIM memiliki fungsi sebagai legitimasi kompetensi berkendara, identitas pengemudi, kontrol kompetensi pengemudi, dan forensik kepolisian. SIM merupakan syarat penting dalam berlalu lintas dan setiap pengemudi wajib memiliki SIM saat berkendara. Mengenai sanksi jika tidak memiliki SIM dipidana dengan pidana kurungan paling lama 4 (empat) bulan atau denda paling banyak Rp 1.000.000 (Bab XX Pasal 281 UU Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan).

Agar terwujudnya pelayanan publik yang prima tentu dibutuhkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang digunakan sebagai acuan untuk menjalankan tugas dan kewajiban satuan kerja sesuai dengan ruang lingkup tugasnya masing-masing (Basri, 2015, 2(2):3). Pelayanan publik yang berkualitas ini sebagai acuan dalam menjalankan tugas dan kewajiban satuan kerja untuk mewujudkan *good governance*. Satuan Lalu Lintas (Satlantas) sebenarnya sudah memiliki SOP sehingga seharusnya dapat menjalankan tugas dan wewenang secara terarah dan terorganisasi agar tercapai pelayanan yang berkualitas dan profesional. Sayangnya, SOP ini tidak menjadi jaminan.

Prosedur pelayanan publik yang cenderung kompleks dan panjang mengharuskan pengguna jasa mengorbankan waktu yang banyak, sehingga hal ini menjadi salah satu faktor penyebab mengapa beberapa pelayanan publik menjadi sulit dijangkau secara wajar oleh masyarakat. *Opportunity cost* yang harus mereka bayar untuk dapat memperoleh pelayanan publik menjadi sangat mahal. Masyarakat lebih suka memanfaatkan jasa calo untuk mengurus kepentingannya dengan birokrasi publik,

meskipun harus mengeluarkan uang tambahan untuk jasa calo. Oleh karenanya, banyak tersedia calo di hampir setiap jenis pelayanan publik (Dwiyanto, 2002, 13(1):5-6). Salah satunya dalam pelayanan proses pembuatan SIM C. Berdasarkan pemaparan di atas, maka penulis tertarik melakukan studi tentang kualitas pelayanan publik pada pembuatan SIM C dilihat dari indikator-indikator dalam pelaksanaan pelayanan publik yang berkualitas. Oleh karena itu penulis mengangkatnya dalam sebuah studi yang berjudul “**Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Proses Pembuatan Surat Izin Mengemudi Kendaraan Roda Dua (SIM C)**”.

### **Pembahasan**

Melihat fakta di lapangan, masih banyak kendala dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Ada beberapa faktor penyebab masih rendahnya kualitas pelayanan publik, yaitu:

1. Kurangnya sosialisasi peraturan. Di Indonesia, dalam segala hal sebenarnya sudah dibentuk peraturannya, sayangnya peraturan-peraturan tersebut kurang disosialisasikan ke ruang publik. Informasi mengenai kejelasan peraturan dan prosedur baku (Standar Operasional Prosedur) masih samar, padahal hal ini penting. Akibatnya, informasi yang sampai ke telinga masyarakat menjadi terbatas dan terkesan simpang-siur justru terkesan dibiarkan begitu saja. Celakanya, ketika hal ini lantas dimanfaatkan oleh segelintir oknum tidak bertanggungjawab. Seharusnya dibuat situs resmi dari pemerintah mengenai segala bentuk peraturan pelayanan publik sehingga memungkinkan masyarakat bisa mencari informasi dengan lebih mudah. Kemudian, sebagai langkah nyata, dilakukan sosialisasi tentang peraturan ke masyarakat secara langsung, melalui media cetak, ataupun media *online*.
2. Kinerja pegawai masih rendah. Ini termasuk tingkat kedisiplinan yang

rendah dan *attitude* yang kurang baik. Sebagian besar cenderung berpikir rendahnya penghasilan sebagai alasan utama rendahnya kinerja. Pernyataan ini terlalu bersifat subjektif, karena ukuran besar-kecil penghasilan sangat relatif. Tak menutup kemungkinan penyebabnya adalah belum diterapkannya sistem *reward and punishment* secara menyeluruh. Pegawai tidak ada motivasi untuk bekerja lebih giat, karena itu *useless*. Tentu tidak ada rasa takut berbuat kesalahan, karena tidak ada sanksi/hukuman yang tegas. Adanya penghargaan tentu akan memotivasi karyawan untuk bekerja lebih giat lagi. Bagi instansi yang belum menerapkannya, sebaiknya mulai mengkaji penerapan sistem *reward and punishment* ini. Memberikan bonus, tunjangan, dan penghargaan untuk pegawai yang berprestasi dan menetapkan sanksi tegas bagi pegawai yang kinerjanya buruk seperti pemotongan gaji atau tunjangan, penurunan pangkat, pencopotan jabatan, bahkan dimutasi ke daerah terpencil bila hal ini dimungkinkan. Jika sistem ini sudah berjalan dengan baik, tercipta peluang pegawai akan bekerja secara maksimal dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

3. Korupsi, Kolusi, & Nepotisme (KKN). Penyalahgunaan jabatan dalam bentuk KKN rasanya sudah menjadi kebiasaan, terutama dalam birokrasi. Lemahnya penindakan korupsi, membuat para pegawai korup bebas menggerogoti sistem dari dalam. Hal ini kemudian membuat para pegawai yang bersih, jujur, dan berintegritas mengalami demoralisasi. Semangat kerja juga menurun karena merasa prestasinya tertutupi dengan korupsi di instansinya sehingga menjadi malas untuk bertindak karena kerusakan sistem telah akut.

4. Tumpang tindih tugas dan fungsi dalam birokrasi. Hal ini sering ditemukan pada birokrasi yang panjang dan rumit sehingga reformasi birokrasi berjalan lambat. Salah satu penyebabnya adalah Struktur Organisasi dan Tata Kerja (SOTK) yang kurang efektif dan efisien sehingga melemahnya kinerja birokrasi yang akan berimbas pada buruknya pelayanan publik. Lembaga dan instansi pemerintah yang selama ini banyak mengalami tumpang tindih harus segera dianalisis dan dihilangkan dengan melakukan perampingan. Sehingga semua pihak akan bersinergi saling bahu-membahu dalam menjalankan tanggungjawabnya masing-masing.
5. Rendahnya pengawasan eksternal dari masyarakat. Ini merupakan akibat dari ketidakjelasan standar pelayanan, prosedur pelayanan, dan prosedur penyampaian keluhan pengguna jasa pelayanan publik. Kemudian seolah tidak ada tekanan sosial yang memaksa penyelenggara harus memperbaiki kinerjanya. Masyarakat seperti enggan mencampuri urusan pemerintah karena kurangnya jaminan terhadap tindak lanjut dari laporan masyarakat.

Seringkali pemohon SIM C tidak tahu peraturan dalam pembuatan SIM C. Prosedur pelayanan merupakan hal yang wajib diketahui dan dipahami oleh masyarakat sehingga dalam proses pelaksanaan pelayanan berjalan tepat dan lancar. Secara umum, prosedur pembuatan SIM C secara *offline* sebagai berikut :

1. Pemohon mempersiapkan syarat-syarat untuk pembuatan SIM C (KTP asli, fotokopi KTP, surat keterangan sehat dari dokter).
2. Pemohon mengambil formulir dan mengisi formulir dengan melampirkan syarat-syarat pembuatan SIM C, kemudian serahkan ke petugas di loket yang ditentukan dan tunggu hingga nama dipanggil.

3. Pemohon melakukan registrasi berupa tanda tangan, cap 10 sidik jari, dan foto yang dilakukan secara digital.
4. Pemohon melakukan ujian teori dan ujian praktik. Jika lulus ujian teori, pemohon akan menjalani ujian praktik. Jika pemohon lulus ujian praktik, maka SIM C akan dicetak. Namun jika pemohon tidak lulus ujian teori atau ujian praktik, pemohon diperbolehkan untuk mengulang setelah tenggang 7 hari, 14 hari, 30 hari. Tetapi jika pemohon tidak mengulang, tidak datang kembali, atau tidak ada keterangan, uang yang telah dibayarkan akan dikembalikan.
5. Pemohon membayar biaya asuransi sebesar Rp 30.000,00 yang bersifat tidak wajib.
6. Pemohon membayar biaya administrasi sebesar Rp 100.000,00 di *teller* bank atau loket pembayaran (BRI).
7. Pemohon menunggu namanya dipanggil untuk mengambil SIM C di loket.

Penerapan sistem informasi dan teknologi yang canggih mendorong upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Inovasi untuk memberikan pelayanan yang baik sudah menjadi kebutuhan untuk mengikuti kecepatan perkembangan kemajuan teknologi ini. Saat ini pembuatan SIM bisa dilakukan secara *online*. Pemohon SIM dapat melakukan registrasi SIM *online* dengan mendaftar melalui website resmi Korlantas Polri di [www.korlantas.polri.go.id](http://www.korlantas.polri.go.id). Setelah membuka laman situs tersebut, pemohon SIM diharuskan mengisi/mengunggah *file* yang sudah tersedia. Setelah mengisi formulir, kemudian pemohon akan mendapatkan nomor antrean, waktu untuk melakukan tes SIM baru. Sedangkan pembayaran bisa dilakukan di *teller* di Satpas SIM. Ada beberapa hal pokok yang harus ada dalam sistem *online* ini, di antaranya:

1. Kuota. Seharusnya dalam per hari ditetapkan mampu melayani berapa orang pendaftar yang ingin

melakukan tes kemampuan. Penetapan kuota ini penting, agar pendaftar tidak menumpuk pada hari tertentu dalam melakukan tes kemampuan, sehingga tidak terjadi antrean yang panjang.

2. Memilih hari pelaksanaan tes. Dalam pendaftaran *online*, pendaftar disediakan pilihan akan melakukan tes kemampuan hari apa atau sistem yang menentukan. Jika tes kemampuan dipilih sendiri oleh pendaftar, ada kekurangan yaitu akan ada hari dimana kuotanya tidak penuh, karena tidak banyak pendaftar yang memilih hari itu. Akan lebih baik bila sistem yang menentukan hari tes kemampuan bagi pendaftar. Maka ketika pendaftar melakukan pendaftaran, sistem secara otomatis menempatkan pendaftar pada hari dimana kuota belum penuh.
3. Tes kemampuan. Saat tes kemampuan, pendaftar harus membawa bukti pendaftaran yang diprint setelah melakukan pendaftaran *online*. Pendaftar juga harus membawa KTP, surat keterangan dokter, dan syarat lain yang diberitahukan pada situs pendaftaran *online*. Sebelum memasuki ruang tes kemampuan, harus ada petugas yang profesional untuk memeriksa kecocokan wajah pada foto KTP dengan wajah asli pendaftar. Hal ini untuk menghindari tindak kecurangan. Saat tes praktik mengemudi, penilai adalah orang yang memiliki integritas dan keprofesionalan dalam menilai apakah seorang pendaftar layak memperoleh SIM dengan melihat cara mengemudinya. Bagian inilah yang harus diawasi dengan ketat karena rawan suap. Jika pendaftar lulus tes, maka pendaftar langsung diambil fotonya yang mana foto itu akan disematkan pada kartu SIM. Lagi-lagi langkah ini untuk menghindari kecurangan yang dilakukan pendaftar. Karena tidak



akan mewakili tes kemampuan pada orang lain.

Proses yang terlalu panjang ini yang dirasa oleh pemohon SIM terlalu berbelit-belit, walaupun mudah untuk dipahami tetapi tidaklah mudah untuk dilaksanakan karena terlalu panjang dan membutuhkan waktu lama. Penyederhanaan prosedur pelayanan sangat membantu memudahkan masyarakat dalam memperlancar pengurusan SIM, karena selama ini banyak masyarakat yang enggan mengurus SIM dikarenakan prosedur yang terlalu panjang. Dengan penyederhanaan prosedur diharapkan kualitas pelayanan yang memuaskan tercapai. Prosedur pembuatan SIM C ini sebenarnya sudah mengalami beberapa pergantian. Perubahan mendasar terhadap prosedur/mekanisme pelayanan SIM bisa memperbaiki kualitas pelayanan dibanding sebelumnya. Prosedur pelayanan yang mudah dan sesuai dengan aturan yang berlaku merupakan komitmen dalam menjalankan profesionalisme kerja dan meningkatkan serta menjaga kepuasan pengguna jasa. Prosedur dan persyaratan yang mudah dipahami merupakan modal keberhasilan dalam memberikan pelayanan pada masyarakat. Kedepannya kemudahan prosedur pelayanan ini harus terus dipertahankan dan ditingkatkan seiring dengan semakin besarnya tuntutan masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan SIM yang lebih memuaskan. Kemudian dari segi fasilitas pelayanan secara umum sudah memenuhi standar, mulai dari penggunaan perangkat komputer pada ujian teori, kendaraan roda dua untuk ujian praktik yang disertai helm, papan informasi, loket pembayaran (BRI) sepertinya bisa dikatakan cukup. Seiring dengan perkembangan teknologi yang semakin canggih, maka sudah sepatutnya pemerintah menerapkan kemajuan teknologi itu untuk menunjang penyelenggaraan pelayanan publik. Sayangnya, terdapat dua hal yang dirasa dapat merusak citra pelayanan SIM, yaitu:

1. Masih ditemui petugas Satpas SIM yang memberikan jadwal ujian ulang bagi pemohon SIM yang gagal tenggang waktu melebihi 7 hari setelah ujian sebelumnya.

Padahal, dalam Peraturan Kapolri Nomor 9 Tahun 2012 tentang Surat Izin Mengemudi, pada pasal 67 ayat (3) tertulis bahwa ujian ulang dilakukan dalam tenggang waktu paling lama 7 hari sejak dinyatakan tidak lulus pada ujian sebelumnya. Faktor tenggang waktu ujian ulang dan tingkat kesulitan lulus ujian membuat alokasi waktu pengurusan SIM menjadi lebih lama dan tidak menentu.

2. Pengurusan SIM yang ditengarai memang sengaja dipersulit oleh oknum petugas. Tujuannya agar pemohon SIM mengurus melalui jasa calo dengan biaya yang lebih tinggi beberapa kali lipat dari biaya yang ditetapkan. Lalu para calo ini memberikan bagi hasil kepada “orang dalam” yang membantu melancarkan strateginya, yaitu dengan kesepakatan calo menyetorkan uang pungutan di luar Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP).

Disadari atau tidak, sebenarnya pengurusan SIM C melalui calo sangat berbahaya bagi keselamatan saat berkendara. Padahal, SIM merupakan tanda bahwa seseorang telah dinyatakan layak untuk mengemudi kendaraan. Apabila mengurus SIM melalui calo, maka bukan tidak mungkin peluang terjadinya kecelakaan lalu lintas semakin tinggi. Hal ini bukan tanpa alasan, sebab dalam ujian teori pemohon SIM diminta untuk menjawab soal-soal yang berkaitan dengan markah jalan dan rambu-rambu lalu lintas. Sedangkan pada ujian praktik, setidaknya terdapat beberapa tes keterampilan mengendarai sepeda motor yang dilakukan secara simultan dari awal sampai akhir oleh pemohon SIM C baru, yaitu:

1. Uji pengereman/keseimbangan;
2. Uji Slalom/zig-zag maju dan mundur;
3. Uji membentuk angka delapan;
4. Uji reaksi rem menghindar;
5. Uji berbalik arah (*U turn*);
6. Tes kombinasi dari lima soal sebelumnya.

Fakta keberadaan calo dan pungli di area pelayanan Satpas SIM, berkaitan dengan pengawas internal yang belum maksimal. Bahwa langkah yang diambil Polri untuk melakukan sterilisasi Satpas SIM belum optimal, sehingga calo dan pungli masih bebas “beraksi” di area pelayanan dan luar area pelayanan. Disinyalir potensi percaloan terjadi akibat interaksi antara calo dengan petugas Satpas SIM (oknum Polri), tidak mungkin calo bergerak sendirian, sebab calo tidak memiliki wewenang dalam menerbitkan/mengeluarkan SIM. Sampai di situ jelas terlihat praktek pungli SIM ini seolah mendapat legitimasi. Dari hal ini bisa dilihat bahwa keprofesional belum terlaksana dengan baik. Sementara itu praktik percaloan dan pungutan liar di Satpas dapat mencoreng citra positif Polri, menurunkan wibawa pemerintah, dan menghambat pertumbuhan ekonomi masyarakat, sehingga perlu mendapatkan perhatian serius dan bukannya dibiarkan berlarut-larut.

Langkah yang harus diambil berupa perbaikan sistem pelayanan Satpas di seluruh wilayah Indonesia, seperti:

1. Dilakukan penguatan peran pengawas internal oleh Itwasum (Inspektorat Pengawasan Umum Polri) melalui program pengawasan yang berkelanjutan serta bersifat transparan, yaitu diketahui secara terbuka oleh publik sehingga mampu mendorong efek jera serta meningkatkan integritas pelaksana dan penyelenggara pelayanan.
2. Melakukan *review* terhadap sistem pelayanan yang berpotensi maladministrasi, khususnya terkait dengan penyelenggaraan uji SIM C serta penentuan kelulusan peserta uji SIM C. Berbagai faktor yang melatarbelakangi pelanggaran dan penyimpangan yang dilakukan oleh oknum anggota Polri harus dianalisis dan dijadikan sebagai salah satu referensi dan *feedback* untuk memperbaiki metode pengawasan yang efektif. Berbagai faktor yang menyebabkan

lemahnya fungsi pengawasan juga perlu dievaluasi, sehingga jumlah pelanggaran yang dilakukan anggota Polri akan terus berkurang.

3. Melakukan sterilisasi pada area pelayanan dan luar area pelayanan Satpas SIM (Satuan Penyelenggara Administrasi) dengan melibatkan pengawas internal serta fungsi divisi Profesi dan Pengamanan (Propam) Polri. Hendaknya membangun sinergi bersama dalam proses sterilisasi.
4. Mendorong implementasi standar pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Hal ini dapat dilakukan dengan sosialisasi secara nyata dan berkala kepada masyarakat umum.
5. Melakukan pengawasan secara terbuka yang melibatkan pengawas eksternal seperti Ombudsman RI, Komisi Kepolisian Nasional (Kopolnas), Satuan Petugas Sapu Bersih Pungutan Liar (Satgas Saber Pungli) Mabes Polri, dan masyarakat harus ikut serta. Tidak adanya jaminan tindak lanjut pengaduan masyarakat oleh penyelenggara layanan publik membuat masyarakat enggan melaporkan buruknya pelayanan publik. Satu hal yang perlu kita pahami bahwa anggota Polri merupakan bagian dari masyarakat dan juga produk dari masyarakat, tidak dapat terpisahkan dengan semua dinamika yang terjadi di dalam masyarakat. Masukan, saran, dan kritik yang positif dari masyarakat juga akan menjadi bagian penting untuk melakukan pencegahan dalam rangka peningkatan pengawasan terhadap kinerja anggota Polri. Selain itu perlu dilakukan survei integritas layanan publik yang dilakukan setiap tahun untuk memantau sejauh mana efektivitas dan efisiensi kualitas pelayanan publik dalam pembuatan SIM C.

Ada tiga cara yang bisa dilakukan masyarakat untuk melaporkan praktik pungli kepada Saber Pungli, yaitu :

1. Cara pertama, untuk masyarakat yang paham internet, disiapkan situs *saberpungli.id*.
2. Cara kedua, pemerintah menyediakan layanan SMS atau *call center* di nomor 1193.
3. Cara ketiga, disediakan pula saluran *hotline* di nomor telepon 193.

Masyarakat yang melapor harus melakukan registrasi identitas terlebih dahulu untuk memastikan validitas laporan, tetapi tidak perlu merasa takut atau cemas karena identitas pelapor akan dirasiakan.

### Kesimpulan

Pelayanan publik merupakan suatu pelayanan yang wajib dilakukan oleh pemerintah sebagai manifestasi kepedulian kepada masyarakatnya. Berdasarkan hasil analisa, pelayanan publik pada proses pembuatan SIM C belum optimal. Penyimpangan terhadap prosedur seperti tidak mengikuti ujian teori dan/atau ujian praktik tetapi bisa mendapat SIM kerap kali terjadi. Beberapa hal yang perlu ditingkatkan seperti keterbukaan informasi, ketepatan waktu, kecepatan, ketepatan, kemudahan, keadilan, keterjangkauan, dan profesionalisme. Tidak bisa dipungkiri lagi bahwa Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) SIM merupakan salah satu jenis pelayanan oleh Polri yang masih mendapatkan sorotan dari publik. Praktik pungli dan percaloan menjadi pelanggaran yang kerap terjadi di Satpas SIM. Bahkan tak sedikit aparat petugas yang justru menawarkannya secara terus terang. Tidak heran jika pungli dan pelayanan publik sebenarnya merupakan suatu hal yang sangat bertolak belakang, namun yang dijumpai saat ini tingkatan tertinggi dari kejahatan pungli terjadi pada pelayanan publik itu sendiri. Hal ini dikarenakan masyarakat langsung merasakan akibat pungli tersebut.

Sebenarnya, dalam pengelolaan SIM C baik baru maupun perpanjangan tidaklah sesulit yang dibayangkan. Hal yang perlu diperhatikan adalah syarat-syarat yang

harus dipenuhi dan sebisa mungkin menguasai soal-soal yang diujikan pada saat tes/ujian teori dan memiliki keterampilan dalam berkendara agar lebih mudah saat tes/ujian praktik. Perlu diingat, budaya korupsi subur bukan semata karena ada oknum aparat yang bandel, namun juga masyarakat yang memberi kesempatan aparat berlaku koruptif. Peningkatan pelayanan akan menumbuhkan rasa kepercayaan dari pengguna layanan dan respon cepat atas berbagai keluhan harus menjadi prioritas utama untuk dilakukan. Demi terciptanya pelayanan publik yang berkualitas diperlukan partisipasi dari petugas maupun masyarakat penerima pelayanan publik untuk perubahan yang menyeluruh dan konsisten.

### Daftar Pustaka

- Aneta, Yanti. 2012. Strategi Publik dalam Dinamika Permintaan dan Penawaran. **JPI: Jurnal Pelangi Ilmu** [Internet], 5(1):6. Diakses pada tanggal 02 Desember 2018. Melalui <http://ejurnal.ung.ac.id/index.php/JPI/article/view/898>.
- Basri. 2015. Pelayanan Profesional Pada Surat Izin Mengemudi Kendaraan Roda Dua (SIM C) di Satlantas Polresta Pekanbaru. **JOM FISIP: Jurnal Online Mahasiswa Bidang Ilmu Sosial dan Ilmu Politik** [Internet], 2(2):2-3. Diakses pada tanggal 02 Desember 2018. Melalui <https://jom.unri.ac.id/index.php/JOMFISIP/article/view/5242/5121>.
- Dwiyanto, Agus. 2002. Membangun Sistem Pelayanan Publik yang Memihak pada Rakyat. **Populasi: Jurnal Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gadjah Mada** [Internet], 13(1):5-6. Diakses pada tanggal 08 Desember 2018. Melalui <https://jurnal.ugm.ac.id/populasi/article/view/11830/8726>.
- Kepala Kepolisian Republik Indonesia. 2012. *Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2012 Tentang Surat Izin Menegemudi*. Jakarta.



Presiden Republik Indonesia. 2009. *Undang-undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5025. Jakarta.

Presiden Republik Indonesia. 2009. *Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038. Jakarta.