

Penerapan dan Hambatan Pelayanan Publik Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pada Pembuatan Surat Izin Mengemudi Pengendara Roda Dua di Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resor Kendal

Tangguh Farhandito, Dyah Listyarini, Adi Suliantoro

Fakultas Hukum dan Bahasa Universitas Stikubank

Correspondence: tangguhfarhan@gmail.com, dyahlistyarini@edu.unisbank.ac.id, adisuliantoro@edu.unisbank.ac.id

Abstrak. Pelayanan publik di Indonesia pada umumnya masih mengecewakan. Meskipun telah ada berbagai peraturan yang diimplementasikan untuk meningkatkan kualitas layanan publik, tampaknya belum memberikan dampak yang berarti bagi masyarakat. Pelanggaran yang dilakukan oleh pegawai negeri pun belum menunjukkan penurunan, bahkan cenderung semakin sering terjadi. Penelitian ini membahas permasalahan yang diangkat, menggunakan metode pendekatan yuridis empiris karena penekanannya pada aspek hukum sebagai manifestasi sikap masyarakat terhadap hukum dan sistem hukum. Hal ini dapat dianggap sebagai contoh dari nilai, ide, keyakinan, atau harapan, yang pada akhirnya dapat menentukan sejauh mana hukum diikuti, dilanggar, atau menyimpang, atau dengan kata lain, dapat disebut sebagai pendekatan yuridis sosiologis di mana hukum tidak hanya dianggap sebagai aturan atau peraturan tetapi juga melibatkan pelaksanaan hukum dalam masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resor (Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resor (Satlantas Polres) Polres) Kendal berlangsung dengan efektif. Petugas di Polres Kendal dalam menjalankan tugas pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) beroperasi sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku. Sejumlah warga yang akan membuat SIM memilih untuk tidak langsung menggunakan jasa calo karena petugas polisi siap membantu dengan sepenuhnya.

Kata Kunci: Penerapan, Hambatan, Surat Izin Mengemudi

Abstract. Public services in Indonesia, in general, remain disappointing. Despite various regulations implemented to enhance the quality of public services, it seems to have not significantly impacted the society. Violations committed by government employees also show no decline, and in fact, tend to occur more frequently. This research discusses the raised issues using a juridical-empirical approach, with an emphasis on legal aspects as a manifestation of society's attitude toward law and the legal system. This can be considered as an example of values, ideas, beliefs, or expectations that ultimately determine the extent to which the law is followed, violated, or deviated. In other words, it can be referred to as a juridical-sociological approach where the law is not only seen as rules or regulations but also involves the implementation of the law within society. The research findings indicate that the implementation of Law Number 25 of 2009 on Public Services at the Traffic Unit of Kendal Police Resort runs effectively. Officers at Kendal Police Resort, in carrying out the task of issuing Driving Licenses (SIM), operate in accordance with the prevailing regulations. Several residents intending to obtain a SIM choose not to immediately utilize middlemen services because the police officers are ready to assist them fully.

Keywords: Implementation, Obstacles, Driving License Issuance.

PENDAHULUAN

Secara umum, pelayanan publik di Indonesia masih mengecewakan, meskipun telah ada berbagai peraturan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan. Meskipun telah ada upaya untuk meningkatkan kualitas layanan, masih sering terjadi pelanggaran oleh pegawai negeri. Dalam penelitian ini, digunakan pendekatan yuridis empiris untuk mengeksplorasi sikap masyarakat terhadap hukum. Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resor (Satlantas Polres) Kendal dijalankan dengan efektif. Namun, meskipun demikian, masih terdapat tantangan dan layanan publik belum mencapai tingkat kesempurnaan.

Pelayanan publik secara umum merujuk pada serangkaian fungsi yang dilaksanakan oleh birokrasi politik untuk memenuhi berbagai kebutuhan warga. Fungsi-fungsi tersebut mencakup aspek

sosial dan politik seperti penerbitan akta kelahiran, kartu identitas, serta sertifikat tanah. Selain itu, terlibat pula dalam bidang ekonomi dan bisnis seperti izin bangunan, izin bisnis atau investasi, dan pelaksanaan kegiatan bisnis dengan tujuan tertentu. Dalam konteks ini, pelayanan publik melibatkan berbagai aspek, mencerminkan kehidupan sehari-hari dan melibatkan pemeliharaan lisensi, ketersediaan energi dan air, layanan kesehatan, pendidikan, jaminan sosial, dan segala kegiatan lain yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.¹

Pelayanan publik saat ini dianggap kurang efisien oleh Masyarakat Kendal karena terhambat oleh prosedur birokrasi yang panjang dan rumit. Birokrasi dengan prosedur dan etika pelayanan yang jauh dari prinsip penghargaan terhadap warga negara yang berdaulat, membuat layanan-layanan ini sulit dijangkau. Birokrasi yang rumit sering kali menciptakan prosedur yang sulit dipahami dan memakan waktu. Misalnya, proses perizinan atau pengurusan dokumen dapat melibatkan banyak langkah atau persyaratan yang tidak selalu jelas bagi masyarakat umum. Oleh karena itu, perlu dilakukan peningkatan dalam administrasi publik untuk memenuhi harapan masyarakat terhadap pelayanan publik yang bermutu.²

Satuan Lalu Lintas (Satlantas) adalah lembaga kepolisian yang bertugas menyediakan layanan sosial, termasuk menerbitkan kartu Surat Izin Mengemudi (SIM). Dalam kerangka administratifnya, organisasi ini melaksanakan fungsi kepolisian seperti perencanaan lalu lintas, edukasi masyarakat, pengawalan patroli, perlindungan, dan pengawasan. Selain itu, Satuan Lalu Lintas berurusan dengan identifikasi dan registrasi kendaraan bermotor, menyelidiki kecelakaan, dan menegakkan denda terkait transportasi. Satuan Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) dan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), lembaga kepolisian yang terkait dengan dokumen pengelolaan jalan dan lisensi kendaraan, menawarkan berbagai layanan seperti manajemen Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), lisensi perjalanan jarak jauh, dan lisensi khusus seperti untuk perjalanan ekspedisi.³

Menurut Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik didefinisikan sebagai langkah atau serangkaian langkah yang bertujuan memenuhi kebutuhan setiap warga negara dan penduduk terkait barang, jasa, dan/atau layanan administratif sesuai dengan ketentuan hukum. Pelayanan publik, bersama dengan partisipasi masyarakat, menjadi unsur kunci dan posisi strategis dalam era pembentukan tata pemerintahan yang baik. Dalam karyanya yang berjudul "Mewujudkan Tata Pemerintahan yang Baik Melalui Pelayanan Publik," diuraikan beberapa faktor yang menjelaskan mengapa pelayanan publik menjadi kunci untuk pengembangan tata pemerintahan yang baik di Indonesia.⁴

Berbagai aspek tata pemerintahan termasuk pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) yang banyak diminati pada usia 17 tahun, merupakan bagian dari layanan publik. Penting untuk dicatat bahwa keterlibatan pemerintah dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) mencerminkan kepentingan negara, masyarakat sipil, dan mekanisme pasar. Sebagai penyedia layanan publik, pemerintah bertanggung jawab atas penyelenggaraan berbagai layanan publik dan wajib memenuhi standar yang ditetapkan oleh peraturan yang berlaku. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, saat ini diperlukan optimalisasi interaksi dengan masyarakat dengan melibatkan mereka dalam proses kerjasama.⁵

Para peneliti tertarik untuk menyelidiki proses pembuatan surat izin mengemudi (SIM) untuk kendaraan roda dua, sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 14 tahun 1992 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Penelitian ini akan difokuskan pada bagaimana penyedia layanan surat

¹ Slamet Adi Priyatna, *Birokrasi Dan Pelayanan Publik Dalam Perspektif Hukum Administrasi Negara*, (Kementrian Keuangan Republik Indonesia, 2022)

² Ardiyanti, A., & Triputro, R. W., "Analisa Kualitas Pelayanan Publik: Studi Terhadap Pelayanan Surat Ijin Mengemudi di Polres X Tahun 2021", *Jurnal Pemerintahan Dan Kebijakan (JPK)*, Vol. 3, No. 2 (2022), halaman 105-112.

³ Pratama, R. Y, *Analisis Kualitas Pelayanan Surat Ijin Mengemudi (Sim) Pada Satuan Penyelenggara Administrasi Sim (Satpas) Polrestabes Semarang*, (Doctoral Dissertation, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro, 2023), halaman 76.

⁴ <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--peran-masyarakat-dalam-pelayanan-publik>. Diakses tanggal 27 November 2023

⁵ *Ibid*

izin mengemudi (SIM) dapat memenuhi kebutuhan masyarakat umum yang jumlahnya besar. Layanan ini dijalankan dengan tujuan mengevaluasi kemampuan mengemudi, di mana pemegang surat izin mengemudi (SIM) dianggap telah memenuhi standar lalu lintas yang ditetapkan, dengan tujuan mengurangi kecelakaan. Selain itu, penerapan surat izin mengemudi ini juga diperlukan untuk mempertahankan disiplin masyarakat, dengan memberikan sanksi kepada mereka yang tidak mematuhi.⁶

Dalam pelaksanaan pelayanan publik, masyarakat tidak hanya berperan sebagai penerima layanan, melainkan juga sebagai pengawas eksternal bersama Ombudsman dan Dewan Perwakilan Rakyat atau Dewan Perwakilan Rakyat Daerah. Hak masyarakat untuk mengawasi standar layanan publik dijelaskan dalam Pasal 35 ayat (3) huruf a Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Meskipun demikian, pengawasan harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku, dan adanya aduan atau laporan dari masyarakat dapat dianggap sebagai bentuk pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan publik.

Dengan bekerjasama, masyarakat memiliki peran sebagai penerima layanan publik dan pemantau eksternal ketika layanan tersebut dijalankan bersama-sama oleh Ombudsman dan Dewan Perwakilan Rakyat atau Dewan Perwakilan Rakyat Daerah. Setiap penyedia layanan publik diwajibkan menyusun mekanisme agar masyarakat dapat memantau penerapan standar layanan. Namun, jenis pengawasan ini perlu didasarkan pada dasar hukum yang relevan. Pasal 35 ayat (3) huruf an Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatur bentuk pengawasan publik selama penyelenggaraan layanan publik. Sebagai bentuk pengawasan, masyarakat dapat mengirimkan laporan dan pengaduan jika mereka yakin bahwa penyedia layanan publik tidak memenuhi komitmen mereka atau terdapat masalah dalam implementasinya.⁷

Lembaga penyedia layanan publik wajib menangani keluhan sesuai dengan standar pelayanan publik, dengan memberikan rekomendasi dan umpan balik kepada penyedia layanan. Meskipun begitu, masyarakat kerap enggan menyuarkan ketidakpuasan mereka karena istilah 'keluhan' sering kali membawa konotasi yang kurang menyenangkan. Namun demikian, istilah "keluhan" bisa dianggap positif sebagai fungsi kontrol yang baik, terutama bila didasarkan pada regulasi yang berlaku. Menurut Pasal 1 ayat 8 Peraturan Presiden Nomor 75 tahun 2013 tentang Pengelolaan Keluhan Layanan Publik, definisi keluhan adalah pengaduan terhadap pelaksanaan layanan yang tidak memenuhi standar pelayanan atau berkaitan dengan ketidakpenuhan kewajiban penyelenggara atau pelanggaran larangan.

Pandangan negatif masyarakat Kendal terhadap layanan publik dan kekhawatiran terhadap prosedur keluhan muncul karena minimnya informasi dan pemahaman tentang keterlibatan komunitas dalam layanan publik, serta ketidakpercayaan terhadap saluran keluhan. Untuk mengatasi permasalahan ini, penting untuk diingat bahwa setiap lembaga penyedia layanan publik memiliki kewajiban hukum untuk menyediakan fasilitas keluhan dan menunjuk petugas yang bertanggung jawab atas penanganan keluhan. Tindakan-tindakan ini diambil untuk meningkatkan transparansi dan memberikan akses yang lebih baik kepada masyarakat. Apabila keluhan atau tuntutan tidak dapat ditangani di tempat, masyarakat diimbau untuk menghubungi petugas pengelolaan keluhan yang telah disediakan.

Penyedia layanan publik wajib menanggapi setiap keluhan, memberikan penjelasan, dan melakukan tindak lanjut sesuai prosedur. Ini mencakup langkah-langkah yang diambil oleh petugas manajemen keluhan. Jika keluhan tidak dapat diatasi, masyarakat memiliki opsi untuk melaporkannya ke Ombudsman Republik Indonesia di 34 provinsi melalui fasilitas keluhan yang telah disediakan. Ombudsman akan menyelidiki keluhan tersebut dan berharap agar keluhan tersebut tetap menjadi alat kontrol yang dapat meningkatkan standar pelayanan publik dari penyedia layanan. Harapan positif mengenai respons dari pemangku kepentingan layanan publik terhadap masukan Masyarakat Kendal diantisipasi.

Tugas utama aparat sebagai abdi kedua, sebagaimana diuraikan dalam pembukaan Undang

⁶ Purnamasari, dkk, "Kualitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi Kendaraan Motor (SIM C) di Polres Karawang", *Jurnal Politikom Indonesiana*, Vol. 5, No. 2 (2020), halaman 64-74.

⁷ Nuriyanto, "Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep "Welfare State"?", *Jurnal Konstitusi*, Vol. 11, No. 3 (2014).

Undang Dasar 1945, mencakup empat fungsi utama terhadap masyarakat, seperti menjaga keutuhan bangsa dan kesejahteraan umum. Prinsip-prinsip umum pelayanan publik, sebagaimana diatur oleh Keputusan Menteri Reformasi Administrasi Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, menekankan konsep melayani langsung untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Meskipun demikian, masih perlu diperhatikan bahwa pemberian pelayanan sesuai standar menjadi fokus, mengingat banyak yang menganggap bahwa mutu pelayanan belum memuaskan dan adanya kurangnya pemahaman masyarakat terhadap jenis pelayanan yang seharusnya mereka terima. Dalam konteks ini, praktik monopoli pemerintah dan kurangnya alternatif menyebabkan masyarakat enggan mengadu jika mendapatkan layanan yang kurang memuaskan, menciptakan suasana Masyarakat Kendal menerima pelayanan tanpa keluhan meskipun tidak memenuhi harapan.

Fokus pada peningkatan mutu layanan publik, terutama dari aparat pemerintah, merupakan isu utama dalam konteks otonomi daerah. Tantangan serius muncul karena adanya kendala-kendala seperti kapasitas terbatas dan tuntutan masyarakat yang terus berkembang. Di Kota Kendal, pertumbuhan penduduk dan kepadatan kota menuntut perluasan sumber daya manusia dan infrastruktur. Peran kunci Satlantas Polres Kendal, sebagai bagian dari kepolisian, terletak dalam memberikan layanan sosial, khususnya dalam proses pembuatan kartu Surat Izin Mengemudi (SIM). Meskipun Undang-Undang Pelayanan Publik telah diberlakukan, isu utama masih meliputi ketidakjelasan jenis layanan yang seharusnya diterima oleh masyarakat dan kurangnya pemahaman terkait hal ini. Praktik monopoli pemerintah, kurangnya alternatif, dan keengganan untuk mendelegasikan wewenang kepada daerah otonom menjadi kendala dalam implementasi undang-undang tersebut. Buruknya pelayanan publik dapat menghasilkan ketidaksetaraan, konflik tersembunyi, dan kegagalan reformasi birokrasi. Meski telah ada undang-undang yang mengatur standar pelayanan, pelaksanaannya dianggap belum maksimal, dan peran masyarakat sebagai pengawas pemerintah dinilai kurang optimal. Dalam penilaian kualitas pelayanan, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara tetap menjadi pedoman utama; namun, penting untuk memanfaatkan data mengenai indeks kepuasan masyarakat secara efektif untuk evaluasi dan motivasi peningkatan layanan.

Dokumen resmi yang disebut Surat Izin Mengemudi (SIM) merinci informasi personal seseorang dan diberikan secara langsung oleh pihak kepolisian, sesuai dengan Pasal 18 ayat 1 Undang Undang Lalu Lintas Nomor 14 Tahun 1992 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Pasal tersebut menetapkan kewajiban bagi setiap pengendara untuk memiliki SIM. Walaupun demikian, adanya keluhan dari masyarakat menunjukkan ketidakpuasan terhadap pelayanan Kepolisian Republik Indonesia. Sebagai penegak keamanan masyarakat, penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan Kepolisian Negara Republik Indonesia dengan memperkuat kewenangan dalam urusan publik guna memenuhi kebutuhan warga secara optimal. Laporan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah Tahun 2019 menyebutkan bahwa Kepolisian seringkali menjadi sasaran keluhan, terutama terkait proses pengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM) dan Surat Keterangan Catatan Kepolisian. Keluhan-keluhan tersebut menunjukkan bahwa proses saat ini untuk mendapatkan kartu SIM belum memuaskan.⁸

Peristiwa ini berlangsung di kantor Satuan Pelayanan Terpadu Surat Izin Mengemudi (SIM) Polres Kendal, di mana terdapat kritik langsung dari masyarakat terkait biaya layanan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) C yang sebelumnya sekitar Rp. 100.000. Kini, biaya tersebut mengalami peningkatan menjadi Rp. 450.000 akibat praktek Masyarakat Kendal yang menggunakan jasa "calo". Umumnya, masyarakat lebih memilih layanan "calo" untuk mendapatkan kartu Surat Izin Mengemudi (SIM) karena dianggap dapat mempercepat dan menyederhanakan proses tanpa harus mengikuti berbagai prosedur yang rumit.

Keluhan dari Masyarakat Kendal terus meningkat karena adanya perantara atau calo, yang mengakibatkan pelanggaran terhadap prosedur layanan sesuai peraturan yang berlaku. Selain menciptakan praktik kecurangan dalam pelayanan, hal ini juga memperpanjang waktu tunggu bagi masyarakat yang sudah mengantre lama. Terkait dengan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM)

⁸ <https://jateng.idntimes.com/news/indonesia/larasati-rey/3-instansi-di-jatengmenurut-ombudsman-banyak-dikeluhkan-masyarakat>, Diakses pada 26 Nvember 2023.

Republik Indonesia, Kepolisian Lalu Lintas Negara Republik Indonesia telah diberi tugas oleh pemerintah untuk melanjutkan dan melaksanakan tugas memberikan layanan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) kepada masyarakat Indonesia sesuai dengan aturan yang mengatur persyaratan khusus untuk calon pemilik Surat Izin Mengemudi (SIM). Pemerintah tidak pernah menunjuk badan layanan manapun untuk menyediakan jasa pembuatan kartu Surat Izin Mengemudi (SIM), dan dasar hukum untuk hal ini terdapat dalam Peraturan Kepala Kepolisian Nomor 9 Tahun 2012 tentang Surat Izin Mengemudi (SIM).

Pemahaman umum mengenai penggunaan layanan perantara dalam proses penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM) telah menjadi pengetahuan yang umum dan menjadi tantangan yang perlu diatasi oleh pihak kepolisian. Seseorang yang tidak memiliki keterampilan mengemudi dengan mudah dapat memperoleh SIM. Bahkan, individu yang kurang memahami peraturan lalu lintas cenderung mengemudi sesuai keinginan pribadi mereka, yang jelas melanggar aturan dan meningkatkan risiko terjadinya kecelakaan.

Dengan melihat keadaan sebelumnya, diinginkan agar kepolisian dapat mengambil langkah-langkah yang tegas terhadap pihak-pihak yang meningkatkan tarif pembuatan kartu Surat Izin Mengemudi (SIM) dan dianggap sebagai beban. Hal ini menggambarkan bahwa beberapa kegiatan terkait pelayanan tidak berjalan sebaik yang diharapkan, sehingga menimbulkan ketidakpuasan masyarakat terhadap layanan di Satuan Polres Terpadu Surat Izin Mengemudi (SIM) dan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) Kepolisian Resor Kendal. Seharusnya, masyarakat dapat lebih mudah memperoleh kartu Surat Izin Mengemudi (SIM) dengan tarif yang sesuai dengan norma. Dengan cara ini, jasa petugas kepolisian dapat diapresiasi oleh masyarakat. Mengamati fenomena ini, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini dengan judul “Penerapan Dan Hambatan Pelayanan Publik Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pada Pembuatan Surat Izin Mengemudi Pengendara Roda Dua Di Satlantas Polres Kendal”

METODE

1. Metode Pendekatan Penelitian

Penelitian ini mengusung pendekatan yuridis empiris dengan dua metode pendekatan spesifik:

- a. *Socio-Legal Research*: Fokus pada sikap masyarakat terhadap hukum dan sistem hukum, serta nilai-nilai, ide-ide, dan harapan-harapan yang membentuk interaksi sosial terhadap hukum.
- b. *Conceptual Approach*: Digunakan untuk mendalami keterlibatan masyarakat di Kota Kendal melalui penelusuran dan penganalisisan konsep-konsep yang mendasari Pelayanan Publik dan hambatan dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Satlantas Polres Kendal.

2. Rancangan Kegiatan

Penelitian menggunakan metode deskriptif analitis dengan pendekatan konsep, memaparkan secara rinci hasil penelitian dengan data primer dan sekunder, serta menganalisis hubungan dengan peraturan yang berkaitan.

3. Ruang Lingkup atau Objek Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini mencakup aspek Pelayanan Publik pada pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) pengendara roda 2 di Satlantas Polres Kendal. Fokusnya adalah pada penilaian pelibatan masyarakat dan hambatan yang mungkin muncul.

4. Bahan dan Alat Utama

Bahan utama penelitian melibatkan dokumen hukum primer seperti Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan dokumen-dokumen resmi lainnya. Alat utama melibatkan komputer dan perangkat lunak untuk analisis data.

5. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Satlantas Polres Kendal dengan pengumpulan data selama periode tertentu. Waktu penelitian melibatkan rentang waktu tertentu untuk memastikan kelengkapan data.

6. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data melibatkan metode penelusuran dan penganalisisan konsep dengan memanfaatkan data primer dari dokumen-dokumen resmi dan data sekunder dari literatur, jurnal, dan sumber daya online.

7. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Variabel penelitian mencakup Pelayanan Publik, pelibatan masyarakat, dan hambatan dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM). Setiap variabel akan dioperasionalkan dengan merinci parameter dan indikator terkait.

8. Teknik Analisis

Analisis data dilakukan secara kualitatif, dengan mendeskripsikan dan menganalisis fakta-fakta yang ditemukan, mempertimbangkan peraturan terkait dan aspek-aspek konseptual yang mendasarinya.

HASIL

Penerapan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pada pembuatan surat izin mengemudi pengendara roda dua di Satlantas Polres Kendal

Aturan hukum menyatakan bahwa siapa pun yang mengemudikan kendaraan bermotor di jalan raya harus memiliki Surat Izin Mengemudi (SIM) sebagai tanda identifikasi dan registrasi yang diberikan oleh Kepolisian Republik Indonesia. Pemegang SIM harus memenuhi persyaratan administratif, kesehatan jasmani dan rohani, serta memiliki pemahaman dan keterampilan dalam mengemudikan kendaraan. Pelayanan ini diterapkan sebagai bagian dari fungsi pemerintah yang bertujuan untuk memberikan layanan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan publik di Indonesia, terutama terkait dengan perizinan, dianggap rendah, mendorong pemerintah untuk meningkatkan aspek-aspek seperti keterbukaan, aksesibilitas, transparansi, prosedur yang sederhana, dan kejelasan waktu dan biaya yang diperlukan dalam proses pelayanan.

Sesuai dengan keterangan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa "pelayanan publik merupakan serangkaian tindakan atau kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan hukum bagi setiap warga negara dan penduduk terkait barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik." Dengan mempertimbangkan peran pemerintah sebagai pelaksana pelayanan publik, perkembangan yang terjadi menunjukkan perlunya peningkatan dalam penyelenggaraan layanan tersebut. Akan tetapi, pada saat ini, kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah dan birokrasi semakin menurun karena kinerja aparat pemerintahan dan birokrasi yang lemah.

Kesejahteraan dan kepercayaan masyarakat semakin terhuyung-huyung ketika rezim yang berkuasa lebih banyak memengaruhi dan mengendalikan pemerintahan atau birokrasi, yang seharusnya bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan terbaik kepada publik. Akibatnya, pelayanan publik menjadi terdistorsi, di mana masyarakat malah berperan sebagai pelayan bagi birokrasi.

Mendapatkan informasi merupakan kebutuhan dasar setiap individu, baik untuk perkembangan pribadi maupun interaksi sosial. Oleh karena itu, hak untuk memperoleh informasi dianggap sebagai Hak Asasi Manusia. Khususnya, dalam konteks negara demokrasi yang mengutamakan kedaulatan rakyat, keterbukaan informasi publik menjadi salah satu karakteristik utama. Pemerintah menanggapi pentingnya ini dengan menerbitkan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik memberikan jaminan kepastian, terutama bagi masyarakat, untuk mengakses informasi yang tersedia di lembaga publik. Sebagaimana yang diatur dalam Pasal 11 ayat (1) huruf a Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik "Badan Publik memiliki kewajiban menyediakan Informasi Publik dan mengumumkan kebijakan Pejabat Publik dalam pertemuan terbuka untuk umum."

Situasi ini menunjukkan bahwa lembaga publik tidak lagi memiliki ruang untuk menahan atau menghambat akses masyarakat terhadap semua informasi yang tersedia, kecuali informasi yang termasuk dalam kategori rahasia atau dikecualikan. Selain itu, Pasal 2 Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik juga menjamin masyarakat untuk memperoleh informasi dengan cepat, biaya yang terjangkau, dan prosedur yang sederhana. Diterapkan dalam konteks pelayanan publik, hal ini dapat diklasifikasikan sebagai kepastian layanan dalam hal waktu dan biaya, yang merupakan aspek penting dari standar pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, sebagaimana diatur dalam Pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Pelayanan Berjenjang adalah pelaksanaan pelayanan secara bertingkat dengan menyediakan

berbagai kelas pelayanan yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat. Ini bertujuan memberikan opsi kepada masyarakat pengguna layanan, dengan tetap memperhatikan prinsip keadilan dan proporsionalitas. Satuan Kerja Penyelenggara adalah unit kerja yang secara langsung terlibat dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Pada dasarnya, prinsip ini merujuk pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Pentingnya keterbukaan informasi publik dalam pelayanan publik saling terkait erat. Kepolisian Republik Indonesia (Polri), sebagai bagian dari fungsi pemerintahan negara di bidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat, terlibat dalam tugas-tugas sosial yang melibatkan interaksi langsung dengan masyarakat. Meskipun tidak secara langsung, Polri memiliki keterkaitan yang signifikan dengan pelayanan publik.

Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) merupakan salah satu layanan administratif yang sangat penting. SIM menjadi bukti hak dan kewajiban seseorang dalam mengemudikan kendaraan bermotor. Meskipun Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2012 Pasal 52 Ayat (2) menyatakan bahwa Kepala Kepolisian di setiap wilayah berwenang dalam menerbitkan Surat Izin Mengemudi (SIM), pengamatan penulis menunjukkan adanya hambatan dalam pelayanan administrasi Surat Izin Mengemudi (SIM) di Satuan Lalu Lintas Polres Kendal. Transaksi di luar administrasi, kesalahan dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM), penggunaan perantara, dan biaya di luar administrasi menjadi masalah umum. Praktik-praktik ini dapat merugikan etika birokrasi dan memicu dampak negatif yang meluas dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Surat Izin Mengemudi (SIM) adalah bukti legitimasi terkait keterampilan dan pengetahuan seseorang dalam mengemudikan kendaraan bermotor di jalan. SIM juga berfungsi sebagai alat kontrol dan data forensik kepolisian. Dokumen ini diberikan kepada individu yang telah berhasil melewati uji pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan, sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Surat Izin Mengemudi (SIM) untuk kendaraan bermotor perseorangan, sebagaimana diatur dalam Pasal 77 ayat (2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, masuk ke dalam kategori tersebut.

Surat Izin Mengemudi (SIM) memiliki beberapa kategori yang ditentukan untuk mengemudikan berbagai jenis kendaraan. Surat Izin Mengemudi (SIM) A berlaku untuk mengemudikan mobil penumpang dan barang perseorangan dengan berat tidak lebih dari 3.500 kilogram. Surat Izin Mengemudi (SIM) B I berlaku untuk mengemudikan mobil penumpang dan barang dengan berat lebih dari 3.500 kilogram. Surat Izin Mengemudi (SIM) B II diperuntukkan bagi pengemudi kendaraan alat berat atau kendaraan penarik yang menarik kereta tempelan atau gandengan dengan berat lebih dari 1.000 kilogram. Surat Izin Mengemudi (SIM) C berlaku untuk mengemudikan sepeda motor, dan Surat Izin Mengemudi (SIM) D diberikan kepada pengemudi kendaraan khusus bagi penyandang cacat.

Kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik, terutama terkait dengan penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM), sangat bergantung pada kualitas layanan yang diberikan oleh Kepolisian Resor Kendal. Kepolisian Resor Kendal, sebagai bagian dari pemerintahan yang bertanggung jawab atas keamanan dan ketertiban, memiliki peran penting dalam pembangunan, khususnya dalam sektor tersebut. Kemampuan aparat dalam menerapkan kebijakan penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM) dianggap sebagai indikator keberhasilan Polres Kendal dalam pelayanan publik. Pelayanan tersebut memiliki dimensi yang kompleks, dan pemecahan masalah terkait kinerja pelayanan publik memerlukan proses yang tidak mudah. Oleh karena itu, penting untuk mempertimbangkan berbagai dimensi masalah dan tidak hanya fokus pada satu aspek saja.

Dalam konteks Kepolisian Resor Kendal, yang memiliki fungsi utama sebagai pelayanan dan pelindung masyarakat dalam bidang keamanan dan ketertiban, tugas teknis dan administratifnya harus dilaksanakan dengan baik. Hal ini diperlukan untuk mencapai pelayanan penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM) yang optimal dan mengurangi pelanggaran serta kecelakaan lalu lintas. Masyarakat sebagai pengguna jasa memegang peranan penting dalam penilaian terhadap pelayanan publik, sehingga kontrol publik menjadi alat untuk mengevaluasi kualitas pelayanan penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM).

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, petugas Surat Izin Mengemudi (SIM)

diharapkan mengikuti standar operasional prosedur (SOP) untuk menghindari diskriminasi dan memastikan netralitas petugas. Hal ini juga bertujuan untuk mencegah timbulnya kecemburuan antar masyarakat terkait pelayanan yang diterima. Dengan demikian, diharapkan penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM) dapat berjalan secara efisien dan adil, dengan penekanan pada prinsip nomor antrian.

Penerapan SOP penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM) yang baik di Kepolisian Resor Kendal adalah kunci untuk meningkatkan citra polisi sebagai pelindung, pengayom, dan pelayan masyarakat, memastikan bahwa pelayanan tidak diskriminatif, dan memberikan panduan yang jelas bagi masyarakat dalam pengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM), termasuk pembuatan baru, perpanjangan, dan penggantian Surat Izin Mengemudi (SIM) yang hilang.

Tanda atau parameter dalam implementasi Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik terhadap transparansi informasi publik, sejalan dengan Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik berdasarkan Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017, pada proses penerbitan surat izin mengemudi di Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Kendal.

1. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh staf, bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan. Terdapat pula nilai sikap kesopanan, ketanggapan, dan terjalinnya komunikasi yang baik dalam pelayanan sebagai hasil dari faktor jaminan. Dalam konteks penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Kendal, personil menunjukkan pengetahuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya, sebagaimana diungkapkan dalam wawancara dengan Bapak Satiyono, anggota Satuan Lalu Lintas Polres Kendal, yang menyatakan bahwa "Personil Satuan Lalu Lintas Polres Kendal dalam memberikan pelayanan mengedepankan sikap yang disiplin dalam menjalankan tugasnya."

2. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan merujuk pada kemampuan memberikan layanan yang sesuai dengan janji, dengan cepat dan memuaskan. Berdasarkan hasil wawancara, persepsi masyarakat terhadap keandalan layanan penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Satuan Lalu Lintas Polres Kendal cukup positif. Narasumber menilai bahwa prosedur pelayanan di Kantor Satlantas Polres Kendal berjalan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang diatur dalam Peraturan Kepolisian Nomor 9 Tahun 2012 tentang Surat Izin Mengemudi (SIM) dan persyaratan layanan Surat Izin Mengemudi (SIM) dianggap jelas karena telah disosialisasikan melalui berbagai media. Selain itu, ketetapan waktu dalam proses pelayanan administrasi Surat Izin Mengemudi (SIM) dianggap tepat, dan fasilitas serta keterampilan pemberi layanan dinilai memenuhi standar. Meskipun demikian, perlu upaya maksimal agar pelayanan mencapai tingkat optimal sehingga terwujud layanan prima yang terpercaya, handal, dan sesuai harapan masyarakat.

3. Daya tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap adalah sifat yang menunjukkan ketersediaan staf untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Hasil wawancara menunjukkan bahwa personil Satlantas Polres Kendal berusaha bersikap responsif dalam memberikan pelayanan penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM). Meskipun demikian, terdapat kekurangan yang dirasakan oleh masyarakat, terutama terkait lamanya antrian dan perlu adanya respons cepat dari personil Satlantas Polres Kendal untuk mengatasi kondisi tersebut..

4. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Bukti fisik mencakup fasilitas, personel, perlengkapan, dan sarana komunikasi yang menggambarkan kemampuan petugas memberikan layanan prima kepada masyarakat yang hendak menerbitkan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resor Kendal. Untuk menciptakan bukti fisik dalam pelayanan penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM) tersebut, diperlukan kondisi optimal dari peralatan, bangunan, dan peralatan fisik. Hasil wawancara menunjukkan ketersediaan sarana dan prasarana di Kantor Satlantas Polres Kendal, namun masih ada kekurangan yang perlu dievaluasi guna meningkatkan kualitas pelayanan penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM) di masa mendatang.

5. Empati (*Emphaty*)

Empati mencakup kemudahan berkomunikasi dengan baik dan memahami kebutuhan pelanggan. Unsur empati juga mencerminkan penilaian terhadap kinerja petugas dalam memberikan layanan tanpa diskriminasi. Pelayanan diberikan dengan tetap menjaga netralitas, tanpa membedakan penerima layanan dalam proses penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM). Meskipun terdapat oknum yang berusaha menjadi prioritas, hal ini masih dapat dikelola selama tidak merugikan kepentingan umum, terbatas pada waktu-waktu tertentu, dan tidak bercampur dengan pelayanan umum. Proses penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM) melalui sistem 1 pintu di Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Kendal menjadi solusi untuk menghindari ketidaknetralan dalam pelayanan, sehingga personil Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resor Kendal perlu menjaga konsistensi dan netralitas dalam melayani berbagai penerima layanan. Kesimpulannya, hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik terhadap keterbukaan informasi publik di Kantor Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resor Kendal didukung oleh beberapa indikator, termasuk jaminan, keandalan, daya tanggap, bukti fisik, dan empati.

Hambatan dari penerapan hukum terhadap Undang Undang Nomer 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pada pembuatan surat izin mengemudi pengendara roda 2 di Satlantas Kepolisian Resor Kendal

Kendala dalam pelayanan publik seperti penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Kantor Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resor Kendal segera ditanggapi dan diperbaiki setelah temuan tim wasrik dan supervisi, dan bila ada temuan langsung dieksekusi.” (Wawancara Aiptu Fajar Iman). Jaminan ini menjamin bahwa personil yang terlibat dalam pelayanan penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Kendal telah menunjukkan sifat yang dapat dipercaya dengan menekankan sikap disiplin dan responsif dalam memberikan layanan penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM), serta merespon dengan baik keluhan yang disampaikan oleh masyarakat. Kesimpulannya, tingkat kepedulian personil dalam melayani penerima layanan sangat tinggi, mendukung terciptanya pelayanan penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM) yang prima dan dapat dipercaya di masyarakat.

Hambatan dalam proses administrasi pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) C di Kantor Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resor Kendal tidak ditemukan, karena petugas di Bagian Satuan Lalu Lintas menjalankan tugasnya dengan disiplin dan tanggung jawab, sesuai dengan peraturan yang berlaku. Meskipun demikian, terdapat laporan dari masyarakat terkait pelayanan tidak adil dari sebagian petugas Satuan Lalu Lintas Polres Kendal dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) C, dan hal tersebut dilaporkan kepada pimpinan atau terdeteksi oleh pimpinan melalui evaluasi pelayanan yang berbeda dari beberapa petugas. Prosedur administrasi dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) C di Satuan Lalu Lintas Kota Kendal telah diatur dengan baik.

Faktor-faktor pendukung dalam prosedur administrasi pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) C di Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Kendal melibatkan peningkatan jumlah personil yang bertanggung jawab dalam menanggapi dan menyelesaikan keluhan masyarakat terkait layanan Surat Izin Mengemudi (SIM). Diperlukan juga peningkatan sarana dan prasarana utama agar pelayanan kepada masyarakat dapat optimal. Aspek-aspek seperti kepedulian, keramahan, dan kesopanan petugas, keakuratan layanan, jaminan keamanan, dan kenyamanan dalam pelayanan juga menjadi faktor pendukung. Meskipun terdapat antrian yang cukup banyak, responsifnya petugas dalam membantu dan mempercepat proses pelayanan sangat dihargai oleh masyarakat. Dalam proses pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) C, masyarakat merasa dimudahkan karena prosedur yang diterapkan oleh Peraturan Satuan Lalu Lintas terasa sederhana dan efisien dari awal hingga selesai. Selain itu, petugas secara berkesinambungan melakukan pemeliharaan dan peningkatan sarana serta prasarana di bagian Satuan Lalu Lintas. Sumber daya manusia yang ada di Satuan Lalu Lintas di Polres juga terlibat dalam sosialisasi kepada masyarakat mengenai prosedur pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) C.

SIMPULAN

1. Penerapan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Satlantas Kepolisian Resor Kendal berjalan dengan baik. Petugas di Polres Kendal dalam menjalankan tugas

pembuatan Surat Izin Mengemudi Roda Dua beroperasi sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku.

2. Tidak terdapat kendala signifikan dalam Pelayanan Publik di Satuan Lalu Lintas (Satlantas) Kepolisian Resor Kendal; semua proses telah berjalan dengan lancar sesuai prosedur dan ketentuan yang berlaku dalam layanan pembuatan surat izin mengemudi untuk kendaraan roda dua.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardiyanti, A., & Triputro, R. W. (2022). Analisa Kualitas Pelayanan Publik: Studi Terhadap Pelayanan Surat Ijin Mengemudi di Polres X Tahun 2021. *Jurnal Pemerintahan Dan Kebijakan (JPK)*, 3(2).
- Nuriyanto. Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep "Welfare State"?. *Jurnal Konstitusi*, Volume 11, Nomor 3, September 2014
- Pratama, R. Y. (2023). *Analisis Kualitas Pelayanan Surat Ijin Mengemudi (Sim) Pada Satuan Penyelenggara Administrasi Sim (Satpas) Polrestabes Semarang* (Doctoral dissertation, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro).
- Purnamasari, H., Ramadhan, M. B., Bashar, H. S., & Noviyanti, D. (2020). Kualitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi Kendaraan Motor (SIM C) di Polres Karawang. *Jurnal Politikom Indonesiana*, 5(2)
- Slamet Adi Priyatna. *Birokrasi Dan Pelayanan Publik Dalam Perspektif Hukum Administrasi Negara*. 2022. Kementerian Keuangan Republik Indonesia.

Peraturan Perundang-Undangan

- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 137 Tahun 2017 tentang Kode dan Data Wilayah Administrasi Pemerintahan
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Permendagri nomor 137 Tahun 2017 tentang Kode dan Data Wilayah Administrasi Pemerintahan
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik