
PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PEMBUATAN SIM (STUDI PADA KANTOR SAT LANTAS KUALA TUNGKAL)

Nanda Putri Aisyah¹, Muhammad Ichsan², Yulistia Opeska³

^{1,2,3}Universitas Jambi

Email: aisyahnandaputri48@gmail.com¹, m.ichsan@unja.ac.id², yulistiaopeska@unja.ac.id³

Abstrak: Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap pelayanan pembuatan SIM (Kantor Sat Lantas Kuala Tungkal) serta mengetahui pelayanan Kantor Sat Lantas Kuala Tungkal dalam pembuatan SIM. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu, Wawancara, Observasi dan Dokumentasi, Teknik Analisis Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Reduksi Data, Sajian Data dan Penarikan Kesimpulan. Hasil penelitian ini adalah tentang pelayanan pembuatan SIM ada berbagai macam pendapat, dari segi pelayanan yang diberikan oleh pihak Sat Lantas Kuala Tungkal sebagian masyarakat merasakan kepuasan tersendiri dari pelayanan yang diberikan. Namun ada sebagian masyarakat yang merasakan pelayanan yang diberikan jauh harapan salah satunya dari segi administrasi karena biaya pembuatan SIM yang tidak sesuai dengan prosedur, banyak masyarakat yang membuat SIM tanpa tes terlebih dahulu sehingga memakan biaya yang besar dan juga waktu pembuatan SIM yang memakan waktu sangat lama melebihi prosedur waktu yang telah ditetapkan.

Kata Kunci: Persepsi, Pelayanan Pembuatan SIM, Sat Lantas

Abstract: The purpose of this study was to determine public perceptions of the driving license (SIM) issuance service (Kantor Sat Lantas Kuala Tungkal) and to understand the services provided by the Kuala Tungkal Sat Lantas Office in issuing driving licenses. The method used in this study was a qualitative descriptive approach. The data collection techniques used in this study were interviews, observation, and documentation. Data analysis techniques used in this study were data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of this study indicate that there are various opinions regarding the driving license (SIM) issuance service. In terms of the service provided by the Kuala Tungkal Sat Lantas, some people feel satisfied with the service provided. However, there are some people who feel the service provided is far from expectations. One of the reasons is the administrative aspect because the SIM issuance fee does not comply with procedures. Many people apply for a driving license without first taking a test, which incurs high costs and also the time taken to issue a driving license that exceeds the established procedure.

Keywords: Perception, Driving License Services, Sat Lantas.

PENDAHULUAN

Polri sebagai organisasi yang mempunyai banyak fungsi dan berperan dalam memelihara keamanan dan memberantas kejahatan, maka diperlukan organisasi kepolisian yang mempunyai budaya yang kuat. Budaya yang kuat dapat dilihat dari solidaritas, kesetiaan pada tugas, disiplin dan berani menghadapi resiko pekerjaan. Polisi mempunyai tugas yang sangat kompleks, sebagai penegak hukum, penjaga keamanan dan ketertiban serta sebagai pelindung, pengayom dan pelayan masyarakat. Dalam kehidupan sehari-hari yang sering kita jumpai adalah polisi lalu lintas. Polisi Lalu Lintas merupakan fungsi kepolisian dalam rangka menjaga ketertiban, pendidikan masyarakat, penegakan hukum, pengkajian masalah lalu lintas, administrasi registrasi dan identifikasi pengemudi dan kendaraan bermotor serta melaksanakan patroli jalan raya. Melihat begitu kompleksnya tugas Polantas tersebut maka perlu kerja yang ekstra agar tugas tersebut dapat dijalankan dengan baik oleh aparat kepolisian khususnya polisi lalu lintas. Ketaatan terhadap peraturan dan prosedur menjadi kriteria kinerja yang dominan. Implikasi kondisi tersebut menjadikan keberanian untuk mengambil inisiatif dan mengembangkan kreativitas dalam merespons perubahan yang terjadi dalam masyarakat menjadi sangat rendah. Rutinitas menjadi suatu hal yang dianggap wajar dan benar dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Selaku pengayom, peranan Kepolisian Negara Republik Indonesia perlu dikembangkan melalui pemantapan kewenangan bertindak menurut penilaian sendiri untuk kepentingan umum, sehingga upaya perlindungan dan pelayanan terhadap masyarakat dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya seiring dengan perkembangan kemajuan masyarakat yang cukup pesat, merebaknya fenomena supremasi hukum, hak asasi manusia, globalisasi, demokratisasi, desentralisasi, transparansi, dan akuntabilitas telah melahirkan berbagai paradigma baru dalam melihat tujuan, tugas, fungsi, wewenang dan tanggung jawab Kepolisian Negara Republik Indonesia yang selanjutnya menyebabkan pula tumbuhnya berbagai tuntutan dan harapan masyarakat terhadap pelaksanaan tugas Kepolisian yang makin meningkat kepada masyarakat yang dilayaninya.

Penilaian masyarakat sangat penting dalam sebuah organisasi kemasyarakatan yang bergelut di bidang pelayanan kepada masyarakat. Meningkatkan kualitas layanan dan memuaskan pelanggan merupakan salah satu hal yang menjadi tujuan bagi setiap organisasi masyarakat. Oleh karena hal tersebut, setiap organisasi masyarakat dituntut agar mampu menciptakan pelayanan yang terbaik agar kepuasan pelanggan dapat terpenuhi.

SIM adalah bukti registrasi dan identifikasi yang diberikan oleh Polri kepada seseorang yang telah memenuhi persyaratan administrasi, sehat jasmani dan rohani, memahami peraturan lalu lintas, dan trampil mengemudikan kendaraan bermotor ataupun mobil. Tidak semua orang dapat membawa atau mengemudikan kendaraan bermotor/mobil karena negara telah menentukan peraturan tertentu untuk syarat para pengemudi tersebut.

Memiliki SIM adalah satu syarat yang penting untuk mengemudi. Setidaknya, pemilik SIM tersebut telah mengetahui bagaimana caranya mengendarai kendaraan bermotor/mobil dan mengerti rambu-rambu lalu lintas. Untuk memperoleh SIM tidak terlalu sulit. Bahkan, pemerintah atau kepolisian khususnya telah memberikan keringanan-keringanan untuk memperoleh SIM dengan cara ujian massal untuk pelajar dan mahasiswa guna memperlancar pengurusan dan untuk ketertiban.

Di tengah-tengah pandangan yang kurang sepenuhnya simpatik kepada pihak kepolisian, pelayanan profesional Kepolisian Lalu Lintas kepada masyarakat ini mengalami kendala. Kendala itu seperti yang terjadi di Kuala Tungkal, Tanjung Jabung Barat, dari beberapa masyarakat bahwa pelayanan, misalnya SIM, sudah jarang yang melalui prosedur yang ada. Banyak masyarakat ingin mendapatkan SIM dengan cara yang mudah. Banyak cara ditempuh untuk mendapatkan pelayanan yang mudah, di antaranya “bayar di belakang” atau dalam penilangan dengan istilah “damai di tempat”, dan masih banyak lagi istilah-istilah lain yang mewarnai kinerja polisi.

Selain itu, ada sebagian dari masyarakat yang bingung berpersepsi bahwa pelayanan penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM) mengeluhkan prosedurnya. Ada juga sebagian masyarakat yang mengatakan harus sesuai prosedur, tetapi sebagian lagi masyarakat mengatakan mudah saja melakukan penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM)

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan SIM Satuan Lalu Lintas Polres Tanjung Jabung Barat yang berlokasi di Jl. Jendral Sudirman, Kuala Tungkal, Provinsi Jambi. Penulis memilih kantor Satuan Lalu Lintas Kuala Tungkal sebagai lokasi penelitian karena ingin mengetahui dan mempelajari bagaimana pelayanan SIM dibuat dan dikelola, serta tingkat kepuasan masyarakat yang diharapkan. Masyarakat yang mengikuti tes untuk pembuatan SIM C di Satuan Lalu Lintas Kuala Tungkal juga termasuk dalam subjek penelitian.

Penelitian ini dilaksanakan dalam waktu kurang lebih tiga bulan, terhitung pada bulan September 2023 sampai November 2023. Peneliti mengajukan topik penelitian pada April 2023, kemudian disetujui oleh dosen pembimbing I dan pembimbing II. Selanjutnya, pada bulan April 2023 peneliti melakukan beberapa kali bimbingan sampai pada akhirnya dapat melaksanakan seminar proposal pada bulan Juni 2023. Selanjutnya, peneliti melakukan revisi seminar proposal pada bulan Juni 2023 dan melanjutkan penelitian pada bulan September sampai November sekaligus pengolahan data. Kemudian, peneliti melaksanakan bimbingan skripsi pada bulan Januari.

Metodologi penelitian ini adalah kualitatif. Metode kualitatif deskriptif digunakan dalam penelitian kualitatif. Ada banyak kegunaan untuk pendekatan kualitatif ini. Pertama, ketika berhadapan dengan banyak realitas, mengadaptasi metode kualitatif lebih sederhana. Kedua, sifat hubungan antara peneliti dan responden ditunjukkan dengan jelas oleh pendekatan ini. Ketiga, metode ini lebih mampu beradaptasi dengan ragam pola nilai yang dihadapi dan banyaknya penajaman pengaruh bersama (Sugiyono, 2013: 8).

a. Data Primer

Informasi esensial adalah informasi yang diperoleh dari persepsi, tulisan, wawancara dengan perkumpulan tertentu yang berhubungan dengan pemeriksaan ini. Informasi penting juga diuraikan sebagai informasi ujian dasar. Menurut Ruslan (2010:30), data primer adalah data yang diperoleh langsung dari peneliti kepada sumbernya berupa manusia dan benda. Pegawai Satlantas Kuala Tungkal dan masyarakat Kuala Tungkal menjadi narasumber.

b. Data Sekunder

Istilah "data sekunder" mengacu pada informasi yang telah disusun dan tersedia untuk digunakan dalam berbagai publikasi dan bisnis. Dokumen-dokumen terkait pelayanan pembuatan SIM di kantor Satuan Lalu Lintas Kuala Tungkal menjadi sumber data yang diperoleh. Sumber informasi adalah sumber dari mana penulis mendapatkan apa yang bisa mendukung penelitiannya. Menurut Ari Kunto dalam Solihah (2016:25), sumber data yang dimasukkan dalam penelitian adalah subjek darimana data diperoleh.

Berikut sumber data dalam penelitian ini:

a. Informan Utama

Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data primer atau informan utama adalah Pegawai Satlantas Kuala Tungkal.

b. Informan Kunci

Informan kunci adalah orang yang menjawab seluruh pertanyaan untuk mengetahui seluruh informasi penelitian yang diteliti. Yang menjadi informan kunci dalam penelitian ini adalah masyarakat pemohon SIM.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini akan menjelaskan hasil dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti di lapangan, tempat peneliti melakukan penelitian. Hasil penelitian yang dilakukan peneliti berpedoman pada hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dilakukan selama penelitian di Sat Lantas Kuala Tungkal, dengan memaparkan data dalam bentuk deskriptif yaitu dalam bentuk uraian kalimat.

Peneliti melakukan observasi saat melaksanakan penelitian, peneliti melakukan observasi di Kantor Satuan Lalu Lintas (Sat Lantas) Kuala Tungkal. Peneliti mengawali observasi ini dengan membuat surat izin penelitian dari Fakultas Keguruan Universitas Jambi yang ditujukan ke Kantor Pelayanan Satuan Lalu Lintas (Sat Lantas) Polres Tanjung Jabung Barat, Kuala Tungkal. Pada saat peneliti melakukan penelitian, peneliti melakukan pengamatan terlebih dahulu mengenai pelayanan SIM kepada pemohon SIM/masyarakat. Pengamatan observasi saat penelitian berdasarkan indikator pelayanan SIM, yaitu: Pelayanan sumber daya, mengidentifikasi kemampuan petugas dalam berinteraksi dan memberikan informasi tentang pembuatan SIM. Tarif pelayanan, mengidentifikasi apakah tarif pelayanan dalam pembuatan SIM terjangkau oleh masyarakat. Sarana penunjang, mengidentifikasi adanya pengeras suara di ruang tunggu, ruang ujian teori dengan jarak tempat duduk yang ideal serta layar pertanyaan. Batas waktu pelayanan, mengidentifikasi batas waktu yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Tata cara pelayanan, mengidentifikasi petugas pelayanan yang menunjukkan tahap-tahap tata cara pelayanan dengan aturan yang berlaku dalam pembuatan SIM. Indikator pertama yakni pelayanan sumber daya. Indikator ini menunjukkan kemampuan petugas dalam berinteraksi kepada masyarakat atau pemohon SIM serta memberikan informasi tentang pembuatan SIM. Peneliti melihat pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh staf yang bertugas sudah sesuai dengan standar SOP yang telah ditetapkan, akan tetapi peneliti

juga menemukan keluhan masyarakat karena harus mengalami antrean yang sangat panjang dalam pembuatan SIM.

Selanjutnya pada indikator tarif pelayanan, indikator ini mengungkapkan bahwa tarif pelayanan dalam pembuatan SIM seharusnya terjangkau oleh masyarakat. Peneliti menemukan beberapa kasus yang ada di lapangan, seperti ketidaksesuaian antara tarif pelayanan yang ditetapkan oleh pihak Sat Lantas dengan transaksi yang dilakukan oleh masyarakat. Hal tersebut disebabkan karena masyarakat kesulitan dalam melaksanakan tes-tes yang telah diberikan, sehingga masyarakat lebih memilih membuat SIM dengan cara "menembak" (membuat SIM tanpa tes) dengan biaya yang cukup mahal dan tidak terjangkau untuk masyarakat yang memiliki ekonomi ke bawah. Hal ini dilakukan oleh oknum-oknum tertentu.

Indikator sarana penunjang, indikator ini menunjukkan bahwa adanya pengeras suara di ruang tunggu, ruang teori ujian dengan jarak tempat duduk yang ideal serta layar pertanyaan. Pada indikator ini, peneliti melihat fasilitas yang ada di kantor Sat Lantas sudah sesuai. Semua sarana yang diberikan beroperasi dengan baik sehingga pemohon SIM/masyarakat merasa nyaman ketika mendapatkan pelayanan di kantor ini, meskipun terkadang terjadi hal yang tidak diinginkan seperti mesin pencetak SIM mengalami macet.

Indikator selanjutnya yaitu batas waktu pelayanan. Indikator ini menunjukkan bahwa batas waktu harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Peneliti mengamati bahwa masih ditemukan beberapa kendala, yaitu waktu dalam proses pembuatan SIM tidak sesuai dengan jam yang telah ditetapkan. Masyarakat mengeluh karena telah menunggu lama tetapi SIM tidak siap dan harus kembali lagi keesokan harinya. Hal tersebut menyebabkan tersitanya waktu masyarakat.

Terakhir pada indikator tata cara, indikator ini menunjukkan bahwa petugas pelayanan menunjukkan tahap-tahap tata cara pelayanan dengan aturan yang berlaku dalam pembuatan SIM. Peneliti melihat bahwa petugas telah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat seperti menjelaskan tata cara pembuatan SIM dan persyaratan yang dibutuhkan dan harus dipenuhi dalam pembuatan SIM.

Berdasarkan subjek penelitian yang terdapat pada Bab III, peneliti melakukan wawancara kepada masyarakat dan polisi lalu lintas. Wawancara dilakukan saat informan sedang dalam waktu luang tanpa kesibukan lainnya. Peneliti juga meminta pertanyaan dijawab sesuai dengan fakta-fakta yang terjadi di lapangan. Peneliti melakukan wawancara dengan berpedoman pada pedoman wawancara yang telah divalidasi oleh Dosen Program Studi Ilmu Hukum.

Adapun hasil temuan dari hasil wawancara terhadap masyarakat sebanyak empat orang, dan dua polisi yang bekerja di bidang Lalu Lintas (Lantas), mengenai pelayanan masyarakat berdasarkan lembar pertanyaan wawancara. Topik wawancara mencakup: pemahaman tentang kemudahan prosedur pelayanan, kecepatan pelayanan di unit Sat Lantas, kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan, biaya untuk mendapatkan pelayanan, kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan, ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan, serta kenyamanan di lingkungan unit.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian tentang “Persepsi Masyarakat dalam Pelayanan saat Pembuatan SIM”, dalam melayani masyarakat, Sat Lantas memberikan pelayanan sepenuhnya kepada masyarakat yang datang ke Sat Lantas untuk membuat SIM (Surat Izin Mengemudi).

a. Persepsi masyarakat tentang pelayanan Sat Lantas

Masyarakat merasakan kepuasan tersendiri dari pelayanan Sat Lantas. Namun, ada juga yang merasa kurang puas karena waktu pembuatan SIM yang sangat lama dan antrean yang begitu panjang sehingga memakan waktu berjam-jam. Selain itu, fasilitas yang tersedia dinilai kurang memadai untuk menampung masyarakat yang sangat ramai datang untuk membuat SIM.

b. Biaya pembuatan SIM yang tidak sesuai prosedur

Proses pembuatan SIM yang cepat tanpa harus mengikuti tes terlebih dahulu lebih banyak diminati oleh masyarakat Kuala Tungkal karena dianggap praktis. Namun, cara ini memerlukan biaya yang sangat tinggi sehingga menjadi beban bagi masyarakat yang kurang mampu.

c. Hal yang perlu dievaluasi Sat Lantas dalam memberikan pelayanan

Banyak masyarakat yang kurang memahami proses pembuatan SIM bagi pengendara. Oleh karena itu, penting bagi pihak Sat Lantas untuk melakukan sosialisasi kepada warga, khususnya yang berada di daerah perkampungan.

DAFTAR PUSTAKA

Ahmad, Badu. (2018). *Pelayanan publik: Teori dan praktik*. Bandung: Manggu Makmur Tanjung Lestari.

- Arifin, Zainal. (2014). *Penelitian Pendidikan: Metode dan Paradigma Baru*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Colin Coulson-Thomas. (1993). *Public Relations (Pedoman Praktis untuk PR)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Daryanto, & Setyobudi, I. (2014). *Konsumen dan pelayanan prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Deddy Mulyana. (2004). *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Effendy, Onong Uchjana. (2013). *Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktik*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Harbani Pasolong. (2010). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Jalaludin Rahmat. (2007). *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Jati, W. R. (2014). Kewargaan inklusif sebagai paradigma alternatif pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 18(1), 66–79.
- Kuswana, Wono Sunaryo. (2011). *Taksonomi Berpikir*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Moenir. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mukarom, Zaenal, & Wijaya, Laksana. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Mulyadi, Dedy. (2016). *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Ramli. (2016). Pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemohon perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Mamuju. *Forum Ekonomi: Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, 23(1), 77–85.
- Ratminto, & Atik Septi Winarsih. (2006). *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Ruslan, Rosady. (2010). *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Satori, Djam'an, & Komariah, Aan. (2013). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Senja, R. A. (2002). *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*. Jakarta: Difa Publisher.
- Silvia, N. (2019). Analisis terhadap kualitas pelayanan prima pada satuan penyelenggara administrasi dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi di Polres Pangkalan Balai. *Analisis terhadap kualitas pelayanan prima*, 25–30.
- Sugiyono. (2013). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

- Sunyoto, D. Burhanudin. (2011). *Perilaku Organisasional*. Jakarta: Buku Seru.
- Supardi. (2015). *Penilaian Autentik Pembelajaran Afektif, Kognitif, Psikomotor*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Sutopo, & Adi Suryanto. (2006). *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Tjipto, dkk. (2008). *Pemasaran Strategi*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2003). *TQM: Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Umar. (2003). *Metode Riset: Pelayanan Konsumen Jasa*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Undang-undang RI No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Jakarta: Sekretariat DPR RI.
- Walgito, Bimo. (2012). *Teori-teori Psikologi Sosial*. Yogyakarta: ANDI.
- Wawan Ruswanto, dkk. (2011). *Teori Perubahan Sosial*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Yulianti, Ni Putu Rai, Mangku, Gede Dewa Sudika, & Putri, Putu Pipit Pricellia Eka. (2018). Upaya perlindungan hukum terhadap perempuan dan anak korban kekerasan seksual di Provinsi Bali. *Seminar Nasional Hukum Universitas Negeri Semarang*, 7(1), 367–380. <https://doi.org/10.15294/snhunnes.v7i1.713>