

## MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK: PROSEDUR PEMBUATAN SIM DI POLRES CIREBON KOTA

**Eka Wildanu & Christianty**

Dosen Universitas Muhammadiyah Cirebon

Email: *e.wildanu@umc.ac.id & christianty@gmail.com*

### ABSTRAK

Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan atau korporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik. Sebagai konsekuensi dari pelaksanaan otonomi daerah, Pemerintah Daerah dituntut untuk meningkatkan kinerjanya dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pada hakekatnya penyelenggaraan otonomi daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah.

**Kata Kunci:** Pelayanan Publik, Pemerintahan, Demokrasi, Sumberdaya

### ABSTRACT

*Public services carried out by effective governments or corporations can strengthen democracy and human rights, promote economic prosperity, social cohesion, reduce poverty, improve environmental protection, be wise in the use of natural resources, deepen trust in government and public administration. As a consequence of the implementation of regional autonomy, the Regional Government is required to improve its performance in order to provide services to the community. In essence the implementation of regional autonomy is directed at accelerating the realization of community welfare through improving services, empowerment and participation of the community, as well as increasing regional competitiveness.*

**Keywords:** *Public Service, Government, Democracy, Resources*

## PENDAHULUAN

Para pakar manajemen telah merumuskan sedikitnya ada lima fungsi dari manajemen, yaitu *planning* (menentukan rencana/tujuan), *organizing* (menetapkan *jobdesk* yang akan dilaksanakan), *staffing* (menentukan sumberdaya manusia), *motivating* (memberikan dorongan secara berkesinambungan dan proporsional), dan *controlling* (melakukan pengawasan sesuai dengan ukuran-ukurannya).

Dalam konteks pelayanan publik, sebagaimana diatur dalam UU No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, prinsip-prinsip pemerintahan yang baik adalah efektivitas dari fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan atau korporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik.

Sebagai konsekuensi dari pelaksanaan otonomi daerah, Pemerintah Daerah dituntut untuk meningkatkan kinerjanya dalam rangka memberikan

pelayanan kepada masyarakat. Pada hakekatnya penyelenggaraan otonomi daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah.

*Osborn dan Plastrik (1998)* menjelaskan lima DNA, kode genetika, dalam tubuh birokrasi dan pemerintah yang mempengaruhi kapasitas dan perilakunya. Sikap dan perilaku dari suatu birokrasi dan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik akan sangat ditentukan oleh bagaimana kelima DNA dari birokrasi itu dikelola, yaitu misi (*purpose*), akuntabilitas, konsekuensi, kekuasaan dan budaya. Kelima sistem DNA ini akan saling mempengaruhi satu sama lainnya dalam membentuk perilaku birokrasi publik. Pengelolaan dari kelima sistem kehidupan birokrasi ini akan menentukan kualitas sistem pelayanan publik.

Pelayanan publik dikembangkan berdasarkan *client* yaitu mendudukan diri bahwa warga negaralah yang membutuhkan pelayanan, membutuhkan bantuan birokrasi. Sehingga pelayanan yang dikembangkan adalah pelayanan yang independen dan menciptakan

dependensi bagi warga negara dalam urusannya sebagai warga negara. Warga negara atau masyarakat dianggap sebagai *follower* dalam setiap kebijakan, program atau pelayanan publik. Masyarakat dianggap sebagai makhluk yang “manut”, selalu menerima setiap aktivitas birokrasi, padahal terkadang pemerintah melakukan aktivitas yang “tidak selalu menguntungkan bagi masyarakat” (Dwiyanto, 2006:59).

Aparat birokrasi memang sangat diharapkan memiliki jiwa pengabdian dan pelayanan kepada masyarakat. Dan yang diandalkan mampu mengubah citra "minta dilayani", menjadi "melayani" (Mulyadi, 2007).

Ada juga salah satu upaya guna meningkatkan kualitas pelayanan publik perlu disusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Selain itu, data IKM akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan

kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya (DLLJ Jawa Timur, 2005).

Penilaian terhadap kualitas pelayanan bukan didasarkan atas pengakuan atau penilaian dari pemberi pelayanan, tetapi diberikan oleh pelanggan atau pihak yang menerima pelayanan. Salahsatu indikator kualitas pelayanan adalah *client satisfaction and perceptions*, misalnya ditunjukkan dengan ada tidaknya keluhan dari pengguna jasa pelayanan. Hasil dari pengukuran kualitas akan menjadi landasan dalam membuat kebijakan perbaikan kualitas secara keseluruhan.

Tugas pokok kepolisian pada hakekatnya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Demikian juga dengan Polres Cirebon Kota (Polres Ciko) yang merupakan ujung tombak pertama dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Dalam melayani masyarakat, Polres Ciko

juga tidak terlepas dari permasalahan yang berkenaan dengan kondisi pelayanan yang relatif belum memuaskan. Hal ini terutama berkaitan dengan baik buruknya sumber daya aparatur kepolisian yang professional. (*sangpujanglececil.blogspot.com*).

Adapun yang menjadi kriteria dalam penilaian itu seperti standar pelayanan publik, maklumat pelayanan, survei kepuasan masyarakat, pengelolaan pengaduan, inovasi, sarana dan prasarana serta SDM.

Kapolres menambahkan pihaknya akan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat untuk mewujudkan Polisi yang Promoter, yang merupakan salah satu program dari Kapolri (*Tribatanews.polri.go.id*).

### **Rumusan Masalah**

Bagaimana prosedur pembuatan SIM di Polres Cirebon Kota?

### **Tujuan Penelitian**

Ingin mengetahui prosedur pembuatan SIM di Polres Cirebon Kota

### **Manfaat Penelitian**

Manfaat dalam penelitian ini mengarah pada aspek berikut:

1. Akademis. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi civitas akademik mengenai tingkat kinerja pelayanan pada Polres Cirebon Kota.
2. Sosial. Dapat memberi kontribusi terhadap perkembangan literatur kinerja pelayanan daerah yang selanjutnya dapat digunakan sebagai acuan penelitian selanjutnya.
3. Praktis. Secara praktis, penelitian ini bermanfaat untuk memberikan masukan kepada pelayanan publik dalam hal ini pihak Polres tentang pandangan masyarakat terhadap kinerja pelayanan selama ini sehingga pelayanan publik dapat memperbaiki atau meningkatkan kinerja pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat.

### **PEMBAHASAN**

SIM (Surat Ijin Mengemudi) adalah bukti registrasi dan identifikasi yang diberikan oleh Polri kepada seseorang yang telah memenuhi persyaratan administrasi, sehat jasmani dan rohani, memahami peraturan lalu lintas dan trampil mengemudikan kendaraan bermotor.

**Dasar Hukum**

1. UU No. 22 Thn. 2002
2. Peraturan Pemerintah No.44/1993  
Pasal 216

**Fungsi dan Peranan**

- Sebagai sarana identifikasi / jati diri seseorang
- Sebagai alat bukti
- Sebagai sarana upaya paksa
- Sebagai sarana pelayanan masyarakat

Setiap pengemudi kendaraan bermotor wajib memiliki SIM peraturan ini tercantum pada Pasal 18 (1) UU No. 14 Th 1992 tentang Lalu-lintas dan Angkutan Jalan, bahwa setiap pengemudi kendaraan bermotor diwilayah wajib memiliki Surat Ijin Mengemudi (SIM).

**Penggunaan Golongan SIM**

Pasal 211 (2) PP 44 / 93 :

**Golongan SIM A**

SIM untuk kendaraan bermotor roda 4 dengan berat yang diperbolehkan tidak lebih dari 3.500 Kg.

**Golongan SIM A Khusus**

SIM untuk kendaraan bermotor roda 3 dengan karoresi mobil (Kajen VI) yang digunakan untuk angkutan orang / barang (bukan sepeda motor dengan kereta samping).

**Golongan SIM B1**

SIM untuk kendaraan bermotor dengan berat yang diperbolehkan lebih dari 1.000 Kg.

**Golongan SIM B2**

SIM untuk kendaraan bermotor yang menggunakan kereta tempelan dengan berat yang diperbolehkan lebih dari 1.000 Kg.

**Golongan SIM C**

SIM untuk kendaraan bermotor roda 2 yang dirancang dengan kecepatan lebih dari 40 Km / Jam.

**Golongan SIM D**

SIM khusus bagi pengemudi yang menyandang disabilitas/berkebutuhan khusus.

**Persyaratan Pembuatan SIM**

Golongan SIM perseorangan:

Batas Usia Minimal:

- SIM A, SIM C, SIM D: 17 tahun
- SIM B1: 20 tahun
- SIM B2: 21 tahun

Syarat Administratif:

- Memiliki KTP
- Mengisi formulir permohonan
- Sehat jasmani dan rohani, berpenampilan rapi, serta bersepatu.

- Lulus ujian teori, ujian praktik, dan ujian keterampilan melalui simulator (tidak mutlak)

Persyaratan tambahan:

- Untuk membuat SIM B1 harus memiliki SIM A minimal 12 bulan
- Untuk membuat SIM B2 harus memiliki SIM B1 minimal 12 bulan
- Membayar biaya pembuatan SIM baru

#### **Persyaratan Pembuatan SIM Umum**

Golongan SIM Umum:

Batas Usia Minimal

- SIM A Umum: 20 tahun
- SIM B1 Umum: 22 tahun
- SIM B2 Umum: 23 tahun

Syarat Administratif

- Memiliki KTP
- Mengisi formulir permohonan
- Sehat jasmani dan rohani, berpenampilan rapi, dan bersepatu
- Lulus ujian teori dan praktik
- Wajib mengikuti klinik mengemudi untuk mendapatkan Surat Keterangan Uji Klinik Pengemudi (SKUKP)

Persyaratan Tambahan

- Untuk membuat SIM A Umum harus memiliki SIM A minimal 12 bulan
- Untuk membuat SIM B1 Umum harus memiliki SIM B1 atau SIM A minimal 12 bulan
- Untuk membuat SIM B2 Umum harus memiliki SIM B2 atau SIM B1 Umum minimal 12 bulan
- Membayar biaya pembuatan SIM baru.

#### **Prosedur Pembuatan SIM Baru**

1. Mempersiapkan fokopi KTP
2. Membuat surat keterangan
3. Surat keterangan sehat jasmani dan rohani ini dikeluarkan oleh dokter dan dapat dibuat di klinik kepolisian atau pusat pelayanan kesehatan lainnya
4. Ambil Formulir. Ambil atau beli formulir pembuatan SIM sesuai dengan tarif yang berlaku untuk pembuatan SIM baru
5. Bayar Asuransi. Anda akan membayar premi asuransi sebesar RP. 30.000, namun asuransi ini sifatnya tidak wajib
6. Mengisi Formulir. Isi formulir permohonan kemudian serahkan ke petugas di loket yang telah

- disediakan. Tunggu hingga nama Anda dipanggil
7. Ikuti Ujian. Setelah nama Anda dipanggil, Anda akan diminta mengikuti ujian yang terdiri atas dua tahap, yaitu: Ujian teori: Jika lulus, akan menjalani ujian selanjutnya yaitu ujian praktik. Namun jika tidak lulus, diperbolehkan mengulang setelah tenggang 7 hari, 14 hari, dan 30 hari. Jika mengulang lalu kembali tidak lulus, tidak mengulang, tidak datang kembali, atau tidak ada keterangan, maka uang yang telah dibayarkan akan dikembalikan. Ujian Praktik; jika lulus, SIM akan diproduksi atau dicetak. Namun jika tidak lulus, diperbolehkan mengulang setelah tenggang 7 hari, 14 hari, dan 30 hari. Sama seperti untuk ujian teori, jika mengulang ujian praktik lalu tidak lulus, tidak mengulang, tidak datang kembali, atau tidak ada keterangan, uang yang telah dibayarkan akan dikembalikan.
  8. Tanda tangan, Pengambilan Sidik Jari, dan Foto.
  9. Jika berhasil lulus semua ujian, akan diminta menunggu panggilan ke loket untuk melengkapi data tanda tangan, sidik jari, dan difoto, semuanya secara elektronik alias digital.
  10. Ambil SIM. Hanya perlu menunggu hingga nama dipanggil untuk mengambil SIM yang sudah jadi di loket pengambilan SIM.

#### **Biaya pembuatan SIM**

Terkait biaya, Polres Cirebon Kota menetapkan sesuai prosedur yang berlaku pada Kepolisian Republik Indonesia. Transparansi dalam pembuatan SIM berdasarkan maklumat Kapolres Cirebon. Maklumatnya sudah dipasang atau tempel di dinding ruang pelayanan pembuatan SIM. Jadi masyarakat yang datang bisa melihat dan tahu harga pembuatan SIM A, B, dan C untuk pembuatan baru dan juga perpanjangan.

Berikut salah satu contoh biaya pelayanan pembuatan SIM:

**Tarif PNBP Polri - PP 60 Tahun 2016**

NO.	JENIS PENERIMAAN NEGARA BUKAN PAJAK	SATUAN	TARIF
<b>A</b>	<b>Pengujian untuk Penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM) Baru</b>		
1.	SIM A	Per Penerbitan	Rp 120.000,00
2.	SIM B I	Per Penerbitan	Rp 120.000,00
3.	SIM B II	Per Penerbitan	Rp 120.000,00
4.	SIM C	Per Penerbitan	Rp 100.000,00
5.	SIM C I	Per Penerbitan	Rp 100.000,00
6.	SIM C II	Per Penerbitan	Rp 100.000,00
7.	SIM D	Per Penerbitan	Rp 50.000,00
8.	SIM D I	Per Penerbitan	Rp 50.000,00
9.	Penerbitan SIM Internasional	Per Penerbitan	Rp 250.000,00
<b>B</b>	<b>Penerbitan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM)</b>		
1.	SIM A	Per Penerbitan	Rp 80.000,00

- 2 -

NO.	JENIS PENERIMAAN NEGARA BUKAN PAJAK	SATUAN	TARIF
2.	SIM B I	Per Penerbitan	Rp 80.000,00
3.	SIM B II	Per Penerbitan	Rp 80.000,00
4.	SIM C	Per Penerbitan	Rp 75.000,00
5.	SIM C I	Per Penerbitan	Rp 75.000,00
6.	SIM C II	Per Penerbitan	Rp 75.000,00
7.	SIM D	Per Penerbitan	Rp 30.000,00
8.	SIM D I	Per Penerbitan	Rp 30.000,00
9.	Penerbitan SIM Internasional	Per Penerbitan	Rp 225.000,00
<b>C</b>	<b>Penerbitan Surat Keterangan Uji Keterampilan Pengemudi (SKUKP)</b>	Per Penerbitan	Rp 50.000,00
<b>D</b>	<b>Penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK)</b>		
	1. Kendaraan bermotor roda 2 atau roda 3		
	a. Baru	Per Penerbitan	Rp 100.000,00
	b. Perpanjangan	Per Penerbitan per 5 tahun	Rp 100.000,00
	2. Kendaraan bermotor roda 4 atau lebih		
	a. Baru	Per Penerbitan	Rp 200.000,00
	b. Perpanjangan	Per Penerbitan per 5 tahun	Rp 200.000,00

## SIMPULAN

Pelayanan melalui sistem *online* dapat memudahkan proses pelayanan pembuatan SIM di Polres Cirebon Kota. Jumlah petugas pelayanan di Polres Ciko cukup memadai sehingga memudahkan dan bisa selesai tepat waktu. Untuk waktu pembuatan SIM bisa berlangsung sehari. Namun jika tidak lulus, diperbolehkan mengulang setelah tenggang 7 hari, 14 hari, dan 30 hari.

Kedisiplinan juga wajib dilaksanakan oleh seluruh personil Polri, karena disiplin bekerja sangatlah penting sebab dengan kedisiplinan tersebut diharapkan sebagian besar peraturan ditaati oleh para anggota, bekerja sesuai dengan prosedur dan sebagainya, sehingga pekerjaan terselesaikan secara efektif dan efisien serta dapat meningkatkan produktivitasnya.

Disiplin juga membantu keberhasilan polri dalam mewujudkan program-programnya dalam rangka melindungi mengayomi dan melayani masyarakat serta untuk penegak hukum.

## DAFTAR PUSTAKA

- Boediono. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. PT. Rineka Cipta: Jakarta
- Gaspersz, V. 1997. *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta
- Hafied, Cangara. Pengantar Ilmu Komunikasi. Jakarta: Rajawali Pers, 1998, hlm. 8
- Indihono, Dwiyanto. 2006. *Reformasi Birokrasi Amplop' Mungkinkah?*. Yogyakarta. Penerbit Gaya Media.
- Litjan, Poltak Sinambela, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Mulyadi, 2007, *Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen*, Jakarta: Salemba Empat
- Nurcholis, Hanif. 2005. *Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Grasindo: Jakarta
- Onong, Uchjana Effendy. Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktek. Bandung: Remaja Rosdakarya, 1997, hlm. 4
- Raymond S. Ross. *Speech Communication: Fundamentals and Practice*. Edisi ke-6 Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall, 1983, hlm. 8
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk.2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik