

SKRIPSI

PELAKSANAAN PELAYANAN SURAT IZIN MENGEMUDI (SIM) DI WILAYAH HUKUM POLRES TANA TORAJA UNTUK MEWUJUDKAN PELAYANAN PUBLIK YANG OPTIMAL



OLEH:

**CHARINE S. KALA' LEMBANG
B 121 12 144**

**PRODI HUKUM ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2017**

HALAMAN JUDUL

**PELAKSANAAN PELAYANAN SURAT IZIN MENGEMUDI
(SIM) DI WIAYAH HUKUM POLRES TANA TORAJA UNTUK
MEWUJUDKAN PELAYANAN PUBLIK YANG OPTIMAL**

PROPOSAL

Diajukan Sebagai Tugas Akhir Dalam Rangka Penyelesaian Studi Sarjana
Pada Program Studi Hukum Administrasi Negara

DISUSUN DAN DIAJUKAN OLEH
CHARINE S. KALA' LEMBANG
B 121 12 144

**PROGRAM STUDI HUKUM ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2017**

PENGESAHAN SKRIPSI
PELAKSANAAN PELAYANAN SURAT IZIN MENGEMUDI (SIM) DI
WILAYAH HUKUM POLRES TANA TORAJA UNTUK MEWUJUDKAN
PELAYANAN PUBLIK YANG OPTIMAL

Disusun dan diajukan oleh:

CHARINE S. KALA' LEMBANG

B121 12 144

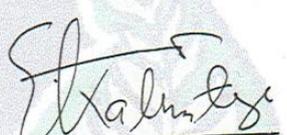
Telah Dipertahankan Dihadapan Panitia Ujian Skripsi Yang Di Bentuk
Dalam Rangka Penyelesaian Studi Program Sarjana
Prodi Hukum Administrasi Negara
Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin
Pada Hari Senin, 03 April 2017
Dan Dinyatakan Diterima

Panitia Ujian

Ketua,

Sekretaris,


Prof. Dr. Marten Arie, S.H., M.H.
NIP. 19570430 198503 1 004


Eka Merdekawati Djafar, S.H., M.H.
NIP. 19820513 200912 2 001

An. Dekan
Wakil Dekan I,


Prof. Dr. Ahmadi Miru, S.H., M.H.
NIP. 19610607 198601 1 003

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Diterangkan bahwa skripsi dari mahasiswa :

Nama : Charine S. Kala' Lembang

Nomorinduk : B12112144

Prodi : Hukum Administrasi Negara

Judul : Pelaksanaan Pembuatan Surat Izin Mengemudi
(SIM) di Wilayah Hukum Polres Tana Toraja Untuk
Mewujudkan Pelayanan Publik Yang Optimal

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dalam Ujian Skripsi di
Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin

Makassar, Maret 2017

Pembimbing I



Prof. Dr. Marten Arie, S.H., M.H
NIP: 195704301985031004

Pembimbing II



Eka Merdekawati, S.H., M.H
NIP: 198205132009122001



**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS HUKUM**

Jl. Perintis Kemerdekaan KM.10 Makassar 90245 Telp/Fax : (0411)584686,587219, E-mail:hukum@unhas.ac.id

PERSETUJUAN MENEMPUH UJIAN SKRIPSI

Diterangkan bahwa skripsi mahasiswa :

Nama : CHARINE SAMBI KALA' LEMBANG
Nomor Pokok : B12112144
Program Studi : Hukum Administrasi Negara
Judul Skripsi : Pelaksanaan Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) Di Wilayah Hukum Polres Tana Toraja Untuk Mewujudkan Pelayanan Publik yang Optimal

Memenuhi syarat untuk diajukan dalam ujian skripsi sebagai ujian akhir program studi.

Makassar, Maret 2017

a.n. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik dan Pengembangan,

Prof. Dr. Ahmadi Miru,SH.,MH
NIP. 19610607 198601 1 003

ABSTRAK

CHARINE SAMBI KALA' LEMBANG, B12112144, Pelaksanaan Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) Di Wilayah Hukum Polres Tana Toraja Untuk Mewujudkan Pelayanan Publik Yang Optimal. (Dibawah bimbingan Marten Arie, selaku Pembimbing I dan Eka Merdekawati, selaku Pembimbing II) .

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana efektivitas pelayanan SIM pada kantor Satlantas Polres Tana Toraja serta untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi terhambatnya pelayanan SIM.

Jenis penelitian yang dilakukan adalah deskriptif kualitatif. Dari hasil penelitian diperoleh gambaran bahwa secara keseluruhan efektivitas pelayanan SIM pada kantor Satlantas Polres Tana Toraja sudah berjalan cukup baik, namun masih terkendala berbagai persoalan seperti kapasitas ruang pembuatan SIM yang sempit dan panas dan minimnya alat elektronik dalam pembuatan SIM yang menyebabkan masyarakat antri cukup lama dalam pengurusannya. Pelayanan publik bertujuan untuk memberikan pelayanan dan manfaat yang dapat dirasakan masyarakat, karena itu pemerintah diminta untuk terus meningkatkan profesionalisme, menerapkan teknis efisiensi dan efektivitas.

Adapun hasil penelitian menunjukkan bahwa Prosedur Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Polres Tana Toraja, sudah cukup baik akan tetapi belum maksimal dikarenakan adanya petugas memberikan pelayanan tidak mengacu berdasarkan alur.

Kata Kunci :Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

CHARINE SAMBI KALA' LEMBANG, B12112144, The Implementation Of The Driver's License Service in Tana Toraja To Realize The Optimal Public Service. (Under the guidance of Marten Arie as the first consultant and Eka Merdekawati Djafar as the second consultant).

This study aims to determine how the quality of SIM service at the office Satlantas Tana Toraja police and to determine the inhibiting factors in the SIM service.

Type of the research conducted is descriptive qualitative. From the result of the research, it can be seen that the overall quality of SIM service at Satlantas office of Tana Toraja police station has been running well, but is still constrained by various problems such as the capacity of the rooms is narrow and hot and also the lack of electronic tools in making SIM which causes the society have to queue long enough. Public service aims to provide services and benefits that can be felt by the community, therefore the government is asked to continue to improve professionalism, applying technical efficiency and effectiveness.

The results showed that the procedure in making driver's license (driving license) in Tana Toraja police station is good enough but not yet maximal due to the presence of service providers do not refer to the flow.

Keywords: Quality of Service

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan Karunia-Nya sehingga segala halangan yang penulis hadapi dalam merampungkan skripsi ini dapat penulis hadapi dengan berbesar hati sehingga skripsi ini dapat terselesaikan sesuai dengan waktu yang ditentukan. Skripsi merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi oleh setiap mahasiswa untuk melaksanakan ujian akhir demi mencapai gelar Sarjana Hukum. Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini bukanlah tujuan akhir dari belajar karena belajar adalah sesuatu yang tidak terbatas.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna, masih ada kekurangan-kekurangan yang diakibatkan keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis. Sehingga penulis sebagai manusia biasa yang tidak luput dari kesalahan, siap menerima kritik dan saran yang membangun dari pihak manapun demi menjadikan skripsi ini lebih baik karena kesempurnaan hanya milik Tuhan Yang Maha Esa dan dengan adanya kritik dan saran dari berbagai pihak, penulis berharap dapat menambah pengetahuan penulis dalam bidang ilmu pengetahuan yang penulis geluti.

Skripsi ini penulis persembahkan kepada kedua orang tua tercinta **Marten Kala' Lembang, S.Th.,M.Pd** dan **Elisabeth Lisu Datuparung, S.Th** yang selalu memberikan penulis kasih sayangnya dan tiada henti-hentinya mendoakan penulis. Teruntuk saudara kandung penulis **Kurniawan Rante Bombang, S.H** dan **Novia Kala' Lembang, S.T** yang

selalu menemani dalam memberikan semangat dalam menyelesaikan pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin.

Penulis sadar sepenuhnya bahwa tanpa bantuan dan kerjasama yang telah diberikan oleh berbagai pihak, penulisan skripsi ini tidak akan berjalan dengan lancar. Oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Dwia Aries Tina Pulubuhu, M.A, selaku Rektor Universitas Hasanuddin beserta jajarannya.
2. Ibu Prof. Dr. Farida Patittingi. S.H., M. Hum., Selaku dekan Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin beserta jajarannya.
3. Bapak Prof. Dr. Ahmad Ruslan, S.H.,M.H, selaku ketua Prodi Hukum Administrasi Negara
4. Bapak Prof.Dr. Marten Arie, S.H.,M.H, selaku Pembimbing I dan Ibu Eka Merdekawati Djafar, S.H.,M.H selaku Pembimbing II yang senantiasa memberikan bimbingan dan petunjuk kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Bapak Dr. Anshori Ilyas, Ibu S.H.,M.H, Ariani Arifin, S.H.,M.H, dan Bapak Zulfan Hakim, S.H.,M.H, selaku tim penguji yang memberikan kritik dan saran untuk menjadikan skripsi ini lebih baik.
6. Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan ilmunya kepada penulis di berbagai matakuliah dari awal hingga akhir studi di Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin.

7. Seluruh pegawai akademik Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin yang selalu memberikan pelayanan terbaiknya.
8. IPTU Nikodemus Brahmana, S.H, selaku Kepala Satuan Lalu Lintas Polres Tana Toraja, dan BRIGPOL Sultan yang telah membantu penulis dalam memperoleh data-data yang dibutuhkan dan seluruh jajaran Kepolisian Resort Tana Toraja yang turut membantu terlaksananya penelitian penulis..
9. Terimakasih kepada Andriano Anggri Matuim, S.T. yang selalu membantu dan memberi dukungan kepada penulis.
10. Teman-teman terbaik: Novtrianus Randa Bungin, S.T., Regina Rangga, S.T., Virginia Riris, Dwi Nindya Riska,S.H., Nurfitriani Parante,S.H., Musdalifah,S.H., Rahmi Djafar,S.H., Andi Fildah Ramadani,S.H., Nuraeni,S.H.
11. Keluarga Besar Persekutuan Mahasiswa Kristen Fakultas Hukum yang selalu memberi kontribusi yang besar dalam keseharian penulis yang selalu menjunjung tinggi kebersamaan dalam persaudaraan.
12. Terima Kasih Kepada Keluarga Besar Resimen Mahasiswa Wolter Monginsidi 701 Unhas, Yang selama ini juga memotivasi penulis.
13. Seluruh teman-teman Prodi Hukum Administrasi Negara angkatan 2012
14. Seluruh warga masyarakat yang tidak dapat penulis sebutkan namanya yang telah membantu penulis dalam penelitian.

Meskipun ucapan itu tidak akan cukup untuk membalas semua yang telah diberikan kepada penulis, semoga Tuhan Yang Maha Esa membalasnya, Amin.

Makassar, Maret 2017

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PENGESAHAN SKRIPSI	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PERSETUJUAN MENEMPUH UJIAN SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Konsep Pelayanan Publik	6
1. Pengertian Pelayanan Publik	6
2. Efektivitas Pelayanan	22
3. Hakikat Pelayanan Publik.....	26
4. Asas-Asas Pelayanan Publik.....	27
5. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....	29
B. Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik.....	30

C. Penyelenggaraan Surat Izin Mengemudi	53
1. Pengertian SIM	53
2. Jenis-Jenis SIM	54
3. Persyaratan Pembuatan SIM.....	55
D. Kepolisian Negara Republik Indonesia	60
BAB III METODE PENELITIAN.....	62
A. Jenis Penelitian.....	62
B. Lokasi penelitian	62
C. Populasi dan Sampel	62
D. Jenis Sumber Data.....	63
E. Teknik Pengumpulan Data.....	63
F. Analisis Data	64
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	66
A. Efektivitas Pelayanan dalam Pelaksanaan Pembuatan SIM	67
1. Kinerja Pelayanan.....	67
2. Perilaku Kerja Profesional.....	69
3. Alur Pembuatan SIM.....	72
4. Efektivitas Pelayanan.....	74
B. Faktor Penghambat.....	82
BAB V PENUTUP.....	83
A. Kesimpulan	83
B. Saran	85
DAFTAR PUSTAKA.....	87

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Hukum merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan masyarakat, sehingga ada sebuah ungkapan yang dikenal dalam ilmu hukum, yaitu *ubi societas ibi ius*, dimana ada masyarakat disitu ada hukum. Kehadiran hukum dalam masyarakat sangat penting, dimana fungsi hukum sebagai social kontrol merupakan aspek yuridis normatif dari kehidupan masyarakat. Sebagai alat pengendali sosial, hukum berfungsi untuk menetapkan tingkah laku yang baik dan tidak baik atau perilaku yang menyimpang dari hukum, dan sanksi hukum terhadap orang yang mempunyai perilaku tidak baik.

Penegakan hukum yang sebenarnya merupakan barometer berlangsungnya kehidupan ketatanegaraan bangsa Indonesia, baik itu yang memiliki implikasi terhadap tatanan budaya, sosial, dan ekonomi yang terganggu, karena perspektif penegakan hukum yang labilitas. Adanya kehendak bahwa hukum sebagai supremasi dari negara yang berasaskan hukum tampaknya masih menimbulkan keragu-raguan manakala ada suatu relefansi yang ketat antara hukum dengan politik kekuasaan.

Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, aparatur Negara sebagai pelayan masyarakat yang memberikan pelayanan sebaik-baiknya menuju good governance. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat yang dilakukan secara transparan dan akuntabilitas.

Kepolisian merupakan salah satu lembaga pemerintahan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Fungsi pemerintahan yang dijalankan oleh Polri terutama yang bersangkutan dengan penegakan hukum, pengayoman, perlindungan, pelayanan pembimbingan kepada masyarakat, ini berkaitan erat dengan tugas-tugas sosial yang sehari-harinya berhadapan dengan masyarakat. Pelayanan SIM (Surat Izin Mengemudi) merupakan salah satu pelayanan dasar administratif yang penting. Dengan SIM, seseorang dianggap sudah memiliki hak dan kewajiban dalam mengendarai kendaraan bermotor.

Namun, pelayanan publik oleh aparatur Pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan khususnya dalam pelayanan pembuatan surat izin mengemudi di Polres Tana Toraja, sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang mengeluhkan proses pembuatan SIM yang masih kurang efektif, sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur Pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah

melayani masyarakat maka Pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Pelayanan dalam pembuatan SIM menjadi salah satu tolok ukur kinerja kepolisian yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan yang diterima, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien, dan akuntabel akan mengangkat citra positif Pemerintah Kabupaten Tana Toraja di mata warga masyarakatnya. Sehingga penulis mengangkat judul “Pelaksanaan Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) Di Wilayah Hukum Polres Tana Toraja Untuk Mewujudkan Pelayanan Publik Yang Optimal”, untuk mengetahui harapan apa yang di inginkan oleh masyarakat, sejauh mana pelayanan yang diterima, dan bagaimana tingkat kepuasan masyarakat Tana Toraja mengenai pelayanan pembuatan SIM di Polres Tana Toraja.

B. Rumusan Masalah

Untuk lebih mempermudah pembahasan, maka penulis memberikan batasan masalah sehingga menghindarkannya dari perluasan makna yang kemungkinan bias saja menyimpang dari makna bahasan ini. Batasan tersebut dikemas dalam rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana efektifitas pelayanan dalam pelaksanaan pembuatan surat izin mengemudi (SIM) di Polres Tana Toraja ?

2. Faktor apa yang menghambat prosedur pelayanan dalam pembuatan SIM ?

C. Tujuan Penelitian

Ada pun tujuan penulisan karya ilmiah ini berdasarkan rumusan masalah di atas, yaitu:

1. Untuk mengetahui Bagaimana efektifitas pelayanan dalam pelaksanaan pembuatan surat izin mengemudi (SIM) di Polres Tana Toraja ?
2. Untuk mengetahui factor apa yang menghambat prosedur pelayanan dalam pembuatan SIM ?

D. Manfaat Penulisan

Dari uraian latar belakang dan tujuan penulisan karya ilmiah ini, maka diharapkan mampu memberikan manfaat seperti:

1. Manfaat Akademik

Melalui penelitian dan penulisan karya ini dapat menambah wawasan serta animo kalangan mahasiswa dalam menulis dan membaca serta menjadi bahan referensi untuk penyelesaian kasus-kasus lain yang juga ada kaitannya dengan tulisan ini.

2. Manfaat Hukum

Sebagai bahan pengetahuan agar masyarakat dapat menyelesaikan pelanggaran lalu lintas dalam operasi tertib lalu

lintas melalui prosedur yang sudah ditetapkan dalam undang-undang dan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

A. Konsep Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Istilah Pelayanan berasal dari kata “layani” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrem dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.

Pelayanan pada dasarnya dapat di definisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok, atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

Di dalam Hukum Administrasi Negara, istilah “pelayanan publik” diartikan sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum maupun sebagai pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik memiliki aspek yang “multi-dimensi”. Pelayanan publik tidak hanya dapat didekati dari satu aspek saja, misalnya aspek hukum atau aspek politik saja. Dalam perspektif ekonomi, pelayanan publik adalah

semua bentuk pengadaan barang dan jasa oleh pemerintah (sektor publik yang diperlukan oleh warga negara sebagai konsumen)¹.

Sementara dari aspek politik, dapat dikatakan bahwa pelayanan publik merupakan refleksi dari pelaksanaan negara dalam melayani warga negaranya berdasarkan kontrak sosial pembentukan negara oleh elemen-elemen warga negara.

Dari sisi sosial budaya, pelayanan publik merupakan sarana pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat demi mencapai kesejahteraan yang didalam pelaksanaannya kental akan nilai-nilai, sistem kepercayaan dan bahkan unsur religi yang merupakan refleksi dari kebudayaan dan kearifan local yang berlaku.

Sedangkan dari perspektif hukum, pelayanan publik dapat dilihat sebagai suatu kewajiban yang diberikan oleh konstitusi atau peraturan perundang-undangan kepada pemerintah untuk memenuhi hak-hak dasar warga negara atau penduduknya atas suatu pelayanan.

Menurut Undang-undang No.25 Tahun 2009 pasal 1 Tentang Pelayanan Publik, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan

¹*Sirajuddin, Didik Sukriono, Winardi, 2012, Hukum Pelayanan Publik, Malang: Setara Press*

penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik².

Definisi pelayanan publik menurut Kepmen PAN nomor 25 tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan Kepmen PAN nomor 58 tahun 2002 Tentang Tata Kerja Pejabat Pengawas Lingkungan Hidup Di Provinsi/Kabupaten/Kota, mengelompokan jenis pelayanan tersebut di dasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu (1) pelayanan administratif, (2) pelayanan barang, (3) pelayanan jasa³.

Jenis Pelayanan Administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, keterangan dan lain-lain. Misalnya jenis pelayanan sertifikat tanah, pelayanan, IMB, pelayanan administrasi kependudukan (KTP, NTCR, akte kelahiran, dan akte kematian).

²Hardiyansyah, 2015, *Komunikasi Pelayanan Publik*, Yogyakarta:Gava Media, hlm.15

³Harbani Pasolong,2007, *Teori Administrasi Publik*, Bandung:Afabeta

Jenis Pelayanan Barang adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampainnya kepada konsumen langsung dalam suatu sistem. secara Keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang di anggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penggunanya. Jenis Pelayanan Jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya.

Ketiga peraturan yang dikeluarkan pemerintah melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara tentang pelayanan publik tersebut orientasinya adalah pelanggan atau publik (masyarakat) yang dilayanani. Pelayanan publik sebagai fokus disiplin Ilmu Administrasi publik tetap menarik untuk dicermati karna pelayanan yang di berikan oleh aparatur pemerintah kepada publik masih di anggap “belum baik atau tidak memuaskan”. Hal ini dapat dilihat dari kesimpulan *Agus Dwiyanto* dkk, dalam *Governance and Desentralization* disingkat GDS tentang kinerja pelayanan publik yang menyebutkan “walaupun pelaksanaan otonomi daerah tidak memperburuk kualitas pelayanan publik, tetapi secara umum praktik penyelenggaraan pelayanan publik masih jauh dari prinsip-prinsip pemerintahan yang baik (Good Governance)”.

Konsep pelayanan publik yang diperkenalkan oleh *David Osborne* dan *Ted Gaebler* dalam bukunya “*Reinventing Government*” (1995). Intinya

adalah pentingnya peningkatan pelayanan publik oleh birokrasi pemerintah dengan cara memberi wewenang kepada pihak swasta lebih banyak berpartisipasi sebagai pengelola pelayanan publik⁴.

Pelayanan publik yang menjadi fokus studi disiplin Ilmu Administrasi Publik di Indonesia, masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komprehensif. Hipotesis seperti itu secara kualitatif misalnya dapat dengan mudah dibuktikan di mana berbagai tuntutan pelayanan publik sebagai tanda ketidakpuasan mereka sehari-hari banyak kita lihat. Harus diakui, bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada rakyat terus mengalami pembaruan, baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan di dalam pemerintah itu sendiri. Meskipun demikian, pembaruan dilihat dari kedua sisi tersebut belumlah memuaskan, bahkan masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang tidak berdaya dan termarginalisasikan dalam kerangka pelayanan⁵.

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Sebagai contoh, dapat dilihat pada proses kelahiran seorang bayi. Ketika sang bayi lahir, dia akan menangis karena menghadapi situasi yang sangat berbeda ketika ia masih berada dalam

⁴*Ibid, hlm. 130*

⁵ *Lijan Poltak Sinambela, dkk, 2007, Reformasi Pelayanan Publik, Jakarta:PT Bumi Aksara*

kandungan. Jeritan bayi tersebut membutuhkan pelayanan dari ibunya. Ketika memperoleh pelayanan (kasih sayang) dari ibunya bayi tersebut akan merasa nyaman dan berhenti menangis, sebaliknya dia akan tersenyum bahagia. Proses kelahiran ini menunjukkan betapa pelayanan seorang ibu yang menyenangkan sangatlah dibutuhkan. Hal senada juga dikemukakan Budiman Rusli yang berpendapat bahwa selama hidupnya, manusia selalu membutuhkan pelayanan. Pelayanan menurutnya sesuai dengan *life cycle theory of leadership* (LCTL) bahwa pada awal kehidupan manusia (bayi) pelayanan secara fisik sangat tinggi, tetapi seiring dengan usia manusia pelayanan yang dibutuhkan akan semakin menurun.

Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan; berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang "melayani" bukan yang dilayani. Oleh karena itu, pada dasarnya dibutuhkan reformasi pelayanan publik dengan mengembalikan dan mendudukan "pelayan" dan yang "dilayani" ke pengertian yang sesungguhnya. Pelayanan yang seharusnya ditujukan pada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap negara, meskipun negara berdiri sesungguhnya adalah untuk kepentingan

masyarakat yang mendirikanannya. Artinya, birokrat sesungguhnya haruslah memberikan pelayanan terbaiknya kepada masyarakat.

Secara sederhana kebijakan publik adalah segala sesuatu yang diputuskan oleh pemerintah untuk dikerjakan maupun tidak dikerjakan. Pemerintah memutuskan untuk ikut mengelola sektor pertanian, terutama menetapkan harga beras, minyak goreng, cengkeh dan tebu. Pada saat yang sama memutuskan untuk tidak mengelola sayur mayur, buah-buahan, dan kentang. Dalam perspektif kebijakan, hal-hal yang dipilih untuk dikerjakan oleh pemerintah dinilai bersifat strategis, baik dari sudut politik maupun ekonomi. Konsekuensi dari keputusan pemerintah tersebut adalah perubahan dalam permintaan dan penawaran barang dan jasa publik. Berdasarkan pemikiran ini, pelayanan publik adalah pengadaan barang dan jasa publik, baik yang dilakukan oleh pemerintah maupun non-pemerintah⁶.

Dalam pelayanan publik, efektivitas dan efisiensi saja tidak dapat dijadikan patokan. Diperlukan ukuran lain yaitu keadilan, sebab tanpa ukuran ini ketimpangan pelayanan tidak dapat dihindari. Pentingnya ukuran ini juga memperhatikan bahwa birokrasi publik cenderung menetapkan target dan dalam pencapaian target, mereka cenderung menghindari kelompok miskin, rentan dan terpendek. Sementara itu telah umum diketahui bahwa antara efisiensi dan efektivitas merupakan *"the big trade of"*. Ketika pemerintah memacu efisiensi, pelayanan publik untuk lapisan bawah, miskin dan

⁶ Lijan Poltak, 2014, "Reformasi Pelayanan Publik", Jakarta: PT Bumi Aksara

terpencil yang biasanya diabaikan. Pelayanan untuk kelompok ini memerlukan biaya besar yang biasanya berupa subsidi, pengobatan gratis atau murah. Pelayanan jenis ini hanya mungkin diproduksi jika pemerintah memiliki sumber daya yang cukup besar. Namun demikian, efektivitas pelayanan juga dapat dilakukan dengan memilah-milah kelompok sasaran guna diberlakukan jenis kebijakan yang berbeda.

Osborne dan Plastrik mencirikan pemerintahan (birokrat) sebagaimana diharapkan di atas adalah pemerintahan milik masyarakat, yakni pemerintahan (birokrat) yang mengalihkan wewenang kontrol yang dimilikinya kepada masyarakat. Masyarakat diberdayakan sehingga mampu mengontrol pelayanan yang diberikan oleh birokrasi. Dengan adanya kontrol dari masyarakat pelayanan publik akan lebih baik karena mereka akan memiliki komitmen yang lebih baik, lebih peduli, dan lebih kreatif dalam memecahkan masalah. Pelayanan yang diberikan oleh birokrat ditafsirkan sebagai kewajiban bukan hak karena mereka diangkat oleh pemerintah untuk melayani masyarakat, oleh karena itu harus dibangun komitmen yang kuat untuk melayani sehingga pelayanan akan dapat menjadi lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan dapat merancang model pelayanan yang lebih kreatif, serta lebih efisien.

Pemerintahan milik masyarakat akan tercipta jika birokrat dapat mendefinisikan ulang tugas dan fungsi mereka. Patut diduga bahwa banyak birokrat yang tidak memahami secara pasti atau setidaknya tidak mengerti

filosofi pelayanan yang akan diberikannya sehingga pelayanan publik yang dimimpikan oleh masyarakat jauh dari kenyataan yang mereka alami.

Menjadi pertanyaan apakah pelayanan publik itu? Untuk menelaah pelayanan publik secara konseptual, perlu dibahas pengertian kata demi kata. Menurut Kotler dalam Sampara Lukman" pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Sampara berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antarseseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sementara dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyugahi (orang) dengan makanan atau minuman; menyediakan keperluan orang; mengiyakan, menerima; menggunakan.

Sementara itu, istilah publik berasal dari Bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Padanan kata yang tepat digunakan adalah *praja* yang sebenarnya bermakna rakyat sehingga lahir istilah pamong praja yang berarti pemerintah yang melayani kepentingan seluruh rakyat. Inu dan kawan-kawan mendefinisikan publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan

berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki. Oleh karena itu pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Pelayanan publik diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Selanjutnya menurut Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003, publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai

kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan, dan lain-lain⁷.

Secara teoretis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

1. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.

⁷ Lijan Poltak Sinambela, dkk, 2007, *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: PT Bumi Aksara, hlm.5

6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Jika dihubungkan dengan administrasi publik, pelayanan adalah kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat. Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti

1. kinerja (performance);
2. keandalan (reliability);
3. mudah dalam penggunaan (ease of use);
4. estetika (esthetics), dan sebagainya.

Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif yang lebih dikenal dengan konsep pelayanan prima. Aparat pelayanan hendaknya memahami variabel-variabel pelayanan prima seperti yang terdapat dalam agenda perilaku pelayanan prima sektor publik. Variabel yang dimaksud adalah:

1. pemerintahan yang bertugas melayani;
2. masyarakat yang dilayani pemerintah;
3. kebijaksanaan yang dijadikan landasan pelayanan publik;
4. peralatan atau sarana pelayanan yang canggih;

5. *resources* yang tersedia untuk diracik dalam bentuk kegiatan pelayanan;
6. kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standar dan asas pelayanan masyarakat;
7. manajemen dan kepemimpinan serta organisasi pelayanan masyarakat;
8. perilaku pejabat yang terlibat dalam pelayanan masyarakat, apakah masing-masing telah menjalankan fungsi mereka.

Variabel pelayanan prima di sektor publik seperti di atas dapat diimplementasikan apabila aparat pelayan berhasil menjadikan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utamanya. Agar kepuasan pelanggan yang menjadi tujuan utama terpenuhi, aparatur pelayan dituntut untuk mengetahui dengan pasti siapa pelanggannya. Selain peningkatan kualitas pelayanan melalui pelayanan prima, pelayanan yang berkualitas juga dapat dilakukan dengan konsep "layanan sepenuh hati". Layanan sepenuh hati yang digagas oleh Patricia Patton dimaksudkan layanan yang berasal dari diri sendiri yang mencerminkan emosi, watak, keyakinan, nilai, sudut pandang, dan perasaan. Oleh karena itu, aparatur pelayanan dituntut untuk memberikan layanan kepada pelanggan dengan sepenuh hati. Layanan seperti ini tercermin dari kesungguhan aparatur untuk melayani. Kesungguhan yang dimaksudkan, aparatur pelayanan menjadikan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utamanya.

Aparatur pelayanan tidak mempunyai alasan sedikit pun untuk tidak berorientasi pada kepuasan pelanggan secara total. Bahkan kepuasan pelangganlah yang dapat dijadikan barometer dalam mengukur keberhasilan dalam pelayanan. Untuk mencapai hal ini, aparatur pelayanan tidak boleh menghindari dari prinsip pelayanan dilakukan sepenuh hati.

Paradigma pelayanan publik di Indonesia haruslah diubah. Berbagai fenomena pelayanan publik harus diperbaiki, sehingga pelayanan publik dapat dioptimalkan.

Layanan sepenuh hati, juga bisa membantu kita menyisihkan waktu untuk memahami orang lain dan peduli terhadap perasaan mereka. Nilai yang sebenarnya dalam layanan sepenuh hati menurut Patton terletak pada kesungguhan empat sikap "P" yaitu⁸:

1. *Passionate* (gairah). Ini menghasilkan semangat yang besar terhadap pekerjaan, diri sendiri, dan orang lain. Antusiasme dan perhatian yang dibawakan pada layanan sepenuh hati akan membedakan bagaimana memandang diri sendiri dan pekerjaan dari tingkah laku dan cara memberi layanan kepada para konsumen. Mereka mengetahui apakah kita menghargai mereka atau tidak. Gairah berarti menghadirkan kehidupan dan vitalitas dalam pekerjaan.

⁸ *Ibid, hlm.9*

2. *Progressive* (progresif). Penciptaan cara baru dan menarik untuk meningkatkan layanan dan gaya pribadi. Pekerjaan apa pun yang kita tekuni, jika memiliki gairah dan pola pikir yang progresif, akan menjadikan pekerjaan lebih menarik. Bersikap kreatif itu dimulai dari berpikir, bukannya membatasi diri sendiri terhadap cara memberi layanan.
3. *Proactive* (proaktif). Supaya aktif harus melibatkan pekerjaan kita. Banyak orang yang hanya berdiam diri dan menanti disuruh melakukan sesuatu bila diperlukan. Untuk mencapai kualitas layanan yang lebih bagus diperlukan inisiatif yang tepat. Nilai tambah layanan sepenuh hati merupakan alasan yang mendasari mengapa melakukan sesuatu bagi orang lain.
4. *Positive* (positif). Senyum merupakan bahasa isyarat universal yang dipahami semua orang dimuka bumi ini. Berlaku positif itu sangat menarik. Sikap ini dapat mengubah suasana dan kegairahan pada hampir semua interaksi konsumen. Berlaku positif berarti seyogianya berlaku hangat dalam menyambut para konsumen dan tidak ada pertanyaan atau permintaan yang tidak pada tempatnya. Apabila mau melapangkan perasaan dan pikiran menjadi orang yang lebih positif dan senantiasa mendapat penjelasan, Anda dapat melihat dunia dan orang-orang yang ada di dalamnya dengan perspektif yang berbeda.

[ni modal yang sangat berguna dalam membangun hubungan antar pribadi.

Patricia Patton lebih jauh mengemukakan bahwa dalam melakukan pelayanan sepenuh hati terdapat tiga paradigma pengikat yang seyogianya dipahami oleh aparatur pelayanan. Paradigma tersebut adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana memandang diri sendiri.

Harga diri tidak diukur dari apa yang dimiliki dan apa pekerjaan seseorang. Misalnya seorang yang pekerjaannya membungkus makanan, ia tidak merasa rendah karena pekerjaannya itu. Ini karena ia memiliki rasa percaya diri terhadap dirinya sendiri, dan ia juga memiliki kemampuan dalam berhubungan dengan orang lain. Jika menganggap diri kita tidak berharga dan mendasarkan citra diri pada seberapa besar materi yang dimiliki, bukannya berpikir siapa kita sebenarnya maka sikap ini akan memunculkan perasaan negatif pada diri sendiri.

2. Bagaimana memandang orang lain.

Pekerja pembungkus makanan menghargai orang lain, para konsumen dan barang yang dibelinya. Hal ini dapat dilihat dari caranya mengepak makanan dan sikap dalam memperlakukan para konsumennya. Ia tidak hanya ramah dan profesional, namun juga mampu menjalin hubungan emosional dengan setiap konsumen. Ia mempergunakan

makanan sebagai alat untuk belajar lebih banyak tentang kehidupan mereka dan bahkan kadang-kadang ia bertindak sebagai penasihat yang banyak gagasan tentang resep dan gizi. Dari jenis makanan yang mereka pilih, ia semakin mengetahui lebih banyak tentang diri mereka dan bisa menyesuaikan komentarnya dengan minat dan kepribadian para konsumen.

3. Bagaimana memandang pekerjaan.

Pekerja pembungkus makanan menjadikan pekerjaannya penting dan khusus. Ia menambah nilai pekerjaannya dengan cara mengemas barang belanjaan konsumen dengan efisien dan penuh perhatian. Ia bangga terhadap dirinya sendiri karena selama ini belum pernah barang yang dibungkusnya pecah atau rusak. Ia menambahkan sentuhan perasaan dalam pekerjaannya dengan cara memberi perhatian kepada konsumen dan cara khusus dalam bergaul dengan mereka sebagai seorang individu. Ia tidak ragu-ragu lagi menganggap pekerjaan itu sebagai bagian dari dirinya sendiri, dan telah menemukan cara-cara untuk menambah makna terhadap pekerjaannya. Ia mendapat kesenangan dari tugas yang sebenarnya biasa saja.

2. Efektifitas Pelayanan

Efektivitas berasal dari kata efektif yang berarti terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki dalam sesuatu perbuatan (Ensiklopedi

Administrasi, 1989).Efektif dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia berarti dapat membawa hasil, berhasil guna.

Efektivitas adalah suatu keadaan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya sesuatu efek atau akibat yang dikehendaki.Kalau seseorang melakukan suatu perbuatan dengan maksud tertentu yang memang dikehendaki, maka orang itu dikatakan efektif kalau menimbulkan akibat sebagaimana yang dikehendakinya (Ensiklopedi Administrasi, 1989).

Dalam kenyataannya, sulit sekali memperinci apa yang dimaksud dengan konsep efektivitas dalam suatu organisasi. Pengertian efektivitas dalam suatu organisasi mempunyai arti yang berbeda-beda bagi setiap orang, bergantung pada kerangka acuan yang dipakainya. Bagi sejumlah sarjana ilmu sosial, efektivitas seringkali ditinjau dari sudut kualitas kehidupan pekerja.

Efektivitas kerja organisasi sangat tergantung dari efektivitas kerja dari orang-orang yang bekerja di dalamnya. Sangat sulit untuk mengukur efektivitas kerja karena penilaiannya sangat subjektif dan sangat tergantung pada orang yang menerima pelayanan tersebut. Kesukarannya terletak pada penarikan generaliasi yang akhirnya berlaku umum dan dapat diterima oleh setiap orang. Artinya, meskipun sifatnya individual, ada beberapa kriteria yang dapat digunakan untuk mengukur efektivitas kerja dari organisasi yang memberikan pelayanan, antara lain :

1. Faktor waktu

Faktor waktu di sini maksudnya adalah ketepatan waktu dan kecepatan waktu dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan. Hanya saja penggunaan ukuran tentang tepat tidaknya atau cepat tidaknya pelayanan yang diberikan berbeda dari satu orang ke orang lain. Terlepas dari penilaian subjektif yang demikian, yang jelas ialah faktor waktu dapat dijadikan sebagai salah satu ukuran efektivitas kerja.

2. Faktor kecermatan

Faktor kecermatan dapat dijadikan ukuran untuk menilai tingkat efektivitas kerja organisasi yang memberikan pelayanan. Faktor kecermatan disini adalah faktor ketelitian dari pemberi pelayanan kepada pelanggan. Pelanggan akan cenderung memberikan nilai yang tidak terlalu tinggi kepada pemberi pelayan, apabila terjadi banyak kesalahan dalam proses pelayanan, meskipun diberikan dalam waktu yang singkat.

3. Faktor gaya pemberian pelayanan

Gaya pemberian pelayanan merupakan salah satu ukuran lain yang dapat dan biasanya digunakan dalam mengukur efektivitas kerja. Yang dimaksud dengan gaya disini adalah cara dan kebiasaan pemberi pelayanan dalam memberikan jasa kepada pelanggan. Bisa saja si pelanggan merasa tidak sesuai dengan gaya pelanggan yang

diberikan oleh pemberi pelayanan.

Jika berbicara tentang sesuatu hal yang menyangkut kesesuaian, sesungguhnya apa yang dibicarakan termasuk hal yang tidak terlepas kaitannya dengan nilai-nilai sosial yang dianut oleh orang yang bersangkutan.

Untuk meningkatkan kualitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh aparatur pemerintah perlu adanya pedoman pelayanan publik yang merupakan acuan bagi setiap instansi pemerintahan dalam menyelenggarakan pelayanan publik, yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Yaitu:

- a. Undang-Undang tentang pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Tujuan Undang-Undang Tentang Pelayanan Publik adalah⁹
 1. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
 2. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik

⁹ Pasal 2 dan 3 UU Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

3. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan
4. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

3. Hakikat Pelayanan Publik¹⁰

Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Untuk lebih memahami tentang hakikat pelayanan publik, terdapat beberapa pengertian-pengertian, ialah:

1. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan Perundang-Undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang- Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

¹⁰ Pasal 1 UU Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009

3. Pelaksanaan pelayanan publik yang selanjutnya disebut pelaksana adalah pejabat, petugas, dan setiap orang yang bekerja didalam Organisasi Penyelenggaraan yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
4. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga nrgara maupun penduduk sebagai orang-perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
5. Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

4. Menurut UU No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pada pasal 4 mengemukakan 12 Asas-Asas Pelayanan Publik,yaitu¹¹:

1. Keterbukaan, bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan sevara memadai serta mudah dimengerti.

¹¹ Pasal 4 UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

2. Kepentingan Umum, pemberi pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.
3. Kepastian Hukum, jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.
4. Partisipatif, mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan Hak, tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban, pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.
7. Keprofesionalan, pelaksanaan pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.
8. Persamaan Perlakuan/Tidak Diskriminatif, setiap warga Negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.
9. Akuntabilitas, proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan peundang-undangan.
10. Fasilitas dan Perlakuan Khusus Bagi Kelompok Rentan, kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.

11. Ketepatan Waktu, penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.

12. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan, setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah dan terjangkau.

5. Ada 5 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

1. Kesederhanaan Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan

2. Kejelasan, menyangkut: Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik;

Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik

3. Rincian biaya pelayanan Publik dan tata cara pembayaran.

4. Standar Pelayanan publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standard pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standard pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan/atau penerima pelayanan.

5. Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pasal 35 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik : “pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik dilakukan oleh Pengawas Internal dan Pengawas Eksternal”.

B. Asas-asas Umum Pemerintahan yang Baik di Indonesia

Pada mulanya keberadaan AAUPB ini di Indonesia belum diakui secara yuridis formal sehingga belum memiliki kekuatan hukum formal. Ketika pembahasan RUU No. 5 Tahun 1986 di DPR, fraksi ABRI mengusulkan agar asas-asas tersebut dimasukkan sebagai salah satu alasan gugatan terhadap keputusan badan/pejabat tata usaha negara, akan tetapi usulan ini tidak diterima oleh pemerintah dengan alasan yang dikemukakan oleh Ismail Saleh, selaku Menteri Kehakiman waktu itu yang mewakili pemerintah. Alasan pemerintah adalah sebagai berikut:.

“Menurut hemat kami dalam praktik ketatanegaraan kita maupun dalam Hukum Tata Usaha Negara yang berlaku di Indonesia. kita belum mempunyai kriteria tentang “algemene beginselen van behoorlijk bestuur” tersebut yang berasal dari negeri Belanda. Pada waktu ini kita belum mempunyai tradisi administrasi yang kuat mengakar seperti halnya di negara-negara Kontinental tersebut. Tradisi

demikian bisa dikembangkan melalui yurisprudensi yang kemudian akan menimbulkan norma-norma. Secara umum prinsip dari Hukum Tata Usaha Negara kita selalu dikaitkan dengan aparatur pemerintahan yang bersih dan berwibawa yang konkretisasi normanya maupun pengertiannya masih sangat luas sekali dan perlu dijabarkan melalui kasus-kasus yang konkret”¹².

Tidak dicantulkannya AAUPB dalam UU PTUN bukan berarti eksistensinya tidak diakui sama sekali, karena ternyata seperti yang terjadi di Belanda, AAUPB ini diterapkan dalam praktik peradilan terutama pada PTUN, sebagaimana akan terlihat nanti pada sebagian contoh-contoh putusan PTUN. Kalaupun AAUPB ini tidak akomodir dalam UU PTUN, tetapi sebenarnya asas-asas ini dapat digunakan dalam praktik peradilan di Indonesia karena memiliki sandaran dalam Pasal 14 ayat (1) UU No. 14 Tahun 1970 tentang Kekuasaan Pokok Kehakiman; "Pengadilan tidak boleh menolak untuk memeriksa dan mengadili sesuatu perkara yang diajukan dengan dalih bahwa hukum tidak atau kurang jelas, melainkan wajib untuk memeriksa dan mengadilinya". Dalam Pasal 10 ayat (1) UU No. 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman ditegaskan; Pengadilan dilarang menolak untuk memeriksa, mengadili, dan memutus suatu perkara yang diajukan dengan dalih bahwa hukum tidak ada atau kurang jelas, melainkan wajib untuk memeriksa dan mengadilinya. Dengan ketentuan pasal ini maka

¹² Ridwan HR, 2016, *Hukum Administrasi Negara, Ed.Revisi-12-Jakarta:Rajawali Pers*

asas-asas ini memiliki peluang untuk digunakan dalam proses peradilan administrasi di Indonesia. Seiring dengan perjalanan waktu dan perubahan politik Indonesia, asas-asas ini kemudian muncul dan dimuat dalam suatu undang-undang, yaitu UU No. 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN). Dengan format yang berbeda dengan AAUPB dari negeri Belanda, dalam Pasal 3 UU No. 28 Tahun 1999 disebutkan beberapa asas umum penyelenggaraan negara, yaitu sebagai berikut¹³.

1. Asas Kepastian Hukum, yaitu asas dalam negara hukum yang mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan, kepatutan, dan keadilan dalam setiap kebijakan penyelenggara negara.
2. Asas Tertib Penyelenggaraan Negara, yaitu asas yang menjadi landasan keteraturan, keserasian, dan keseimbangan dalam pengendalian penyelenggara negara.
3. Asas Kepentingan Umum, yaitu asas yang mendahulukan kesejahteraan umum dengan cara yang aspiratif, akomodatif, dan selektif
4. Asas Keterbukaan yaitu asas yang membuka diri terhadap hak masyarakat untuk memperoleh informasi yang benar, jujur, dan tidak diskriminatif tentang penyelenggaraan negara dengan tetap memerhatikan perlindungan atas hak asasi pribadi, golongan, dan rahasia negara.

¹³ *Ibid*, hal.241

5. Asas Proporsionalitas, yaitu asas yang mengutamakan keseimbangan antara hak dan kewajiban penyelenggara negara.
6. Asas Profesionalitas, yaitu asas yang mengutamakan keahlian yang berlandaskan kode etik dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
7. Asas Akuntabilitas, yaitu asas yang menentukan bahwa setiap kegiatan dan hasil akhir dari kegiatan penyelenggara negara harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat atau rakyat sebagai pemegang kedaulatan tertinggi negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Asas-asas yang tercantum dalam UU No. 28 Tahun 1999 tersebut pada awalnya ditujukan untuk para penyelenggara negara secara keseluruhan, berbeda dengan asas-asas dalam AAUPB yang sejak semula hanya ditujukan pada pemerintah dalam arti sempit, sesuai dengan istilah 'bestuur' pada algemeen beginselen van behoorlijk bestuur, bukan regering atau overheid, yang mengandung arti pemerintah dalam arti luas. Seiring dengan perjalanan waktu, asas-asas dalam UU No. 28 Tahun 1999 tersebut diakui dan diterapkan dalam penyelenggaraan pemerintahan dan dalam proses peradilan di PTUN, yakni setelah adanya UU No. 9 Tahun 2004 tentang Perubahan atas UU No. 5 Tahun 1986 tentang PTUN. Berdasarkan Pasal 53 ayat (2) point a disebutkan; "Keputusan Tata Usaha Negara yang digugat itu bertentangan dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik",

dan dalam penjelasannya disebutkan; "Yang dimaksud dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik adalah meliputi atas kepastian hukum, tertib penyelenggaraan negara, keterbukaan proporsionalitas, profesionalitas, dan akuntabilitas, sebagaimana dimaksud dalam UU No. 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme". Di samping itu, dalam UU No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, asas-asas umum pemerintahan yang baik tersebut dijadikan asas dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah, sebagaimana tercantum dalam Pasal 20 ayat (1) yang berbunyi; "Penyelenggaraan pemerintahan berpedoman pada Asas Umum Penyelenggaraan Negara yang terdiri atas: asas kepastian hukum, asas tertib penyelenggara negara, asas kepentingan umum, asas keterbukaan, asas proporsionalitas, asas profesionalitas, asas akuntabilitas, asas efisiensi, dan asas efektivitas". Berdasarkan rumusan pasal ini tampak bahwa di dalamnya terdapat dua asas tambahan, yaitu asas efisiensi dan asas efektivitas. Hanya saja kedua asas tambahan ini tidak terdapat penjelasannya dalam undang-undang tersebut, sehingga tidak atau belum diketahui apa yang dimaksudkannya.

Di dalam HAN, yang menjadi salah satu unsur pentingnya adalah adanya asas-asas umum pemerintahan yang baik (General Principle of Good Government). Asas-asas umum pemerintahan adalah asas yang menjunjung tinggi norma kesusilaan, kepatutan, dan aturan hukum. Adapun asas umum pemerintahan yang baik di Indonesia tertuang dalam Undang-Undang

Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 1999. Dalam Undang-Undang RI Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme, Pasal 1 angka 6 menyebutkan bahwa: “Asas umum pemerintahan negara yang baik adalah asas yang menjunjung tinggi norma kesusilaan, kepatutan, dan norma hukum, untuk mewujudkan penyelenggaraan negara yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme¹⁴.”

Penyelenggaraan Pemerintah Dewasa ini Harus dipahami bahwa good governance bersenyawa dengan sistem administrasi negara. Untuk itu, dalam mewujudkan pemerintahan yang baik harus sinergis dengan upaya melakukan penyempurnaan sistem administrasi negara yang berlaku pada suatu negara secara menyeluruh. Sangat wajar apabila tuntutan penyelenggaraan pemerintahan yang baik ditujukan pada pembaruan administrasi negara, yaitu pada para pejabat negara yang korup dan pembaruan penegakan hukum yang juga tidak kalah korupnya. Dalam hubungannya dengan pelayanan dan perlindungan rakyat, terdapat dua cabang pemerintahan yang berhubungan langsung dengan rakyat, yaitu administrasi negara dan penegak hukum. Dalam penyelenggaraan negara, pemerintah harus bersikap terbuka terhadap kebijakan-kebijakan yang dibuatnya, termasuk anggaran yang dibutuhkan dalam pelaksanaan kebijakan

¹⁴ Darda Syahrizal, 2012, “*Hukum Administrasi Negara & Pengadilan Tata Usaha Negara*”, Jakarta: Pustaka Yustisia

tersebut. Dimulai dari perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi terhadap kebijakan tersebut maka pemerintah dituntut bersikap terbuka dalam rangka "akuntabilitas publik"¹⁵. Seperti yang kita ketahui bersama, bahwa dalam realitasnya terkadang kebijakan yang dibuat pemerintah dalam hal pelaksanaannya kurang bersifat transparan. Hal itu berdampak pada rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap setiap kebijakan yang dibuat pemerintah.

a. Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Layak

Di sinilah diperlukan adanya asas umum pemerintahan yang layak, yang oleh *Wiarda* dalam pra-sarannya berjudul *Vereniging voor Administratief Recht* di hadapan persatuan Tata Usaha Negara Belanda Tahun 1952, menyebut lima asas¹⁶:

1. Asas permainan yang jujur. Dengan asas ini dimaksudkan, bahwa di dalam pelaksanaan (penyelenggaraan) fungsi dalam pengambilan keputusan Administrasi dituntut agar berlaku jujur (*fair play*) melaksanakan (memberikan) penilaian yang objektif, tidak untuk golongan tertentu.
2. Asas ketelitian, yakni bahwa dalam penyelenggaraan tugas atau dalam pengambilan keputusan, tidak dilakukan secara serampangan tetapi

¹⁵ *Ibid*, hal.37

¹⁶ *Muin Fahmal, 2013, "Peran Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Layak dalam Mewujudkan Pemerintahan yang Baik", Yogyakarta: Total Media*

didasari pertimbangan yang matang berdasarkan data yang diperoleh secara cermat dan teliti.

3. Asas ketepatan dalam tujuan. Asas tersebut dimaksudkan agar yang dicanangkan pada asas pertama dan kedua, dimana administrasi dituntut agar berlaku jujur memberikan penilaiannya yang objektif dan tidak dilakukan secara serampangan tidak berarti kebebasan sepenuhnya. Akan tetapi, bagaimana tujuan yang akan dicapai dan bagaimana kemungkinan akibat lain yang mungkin akan timbul. Dengan demikian, maka administrasi (bestuur) harus bertindak secara kasuistis, walaupun tetap dijaga keterpaduan atau konsistensinya dengan keputusan yang telah diambil dan demikian pula dengan peraturan dasarnya.
4. Asas keseimbangan hukum, hal ini dimaksudkan agar segala tindakan administrasi selalu terwujud keseimbangan antara tujuan semula dengan tujuan umum lainnya.
5. Asas kepastian hukum, sebagaimana dimaklumi, bahwa pada suatu negara hukum asas legalitas tidak boleh ditinggalkan, meskipun hal ini berlainan secara faktual dengan apa yang telah ada, namun tidak boleh bertentangan.

b. Urgensi Asas-asas Umum Pemerintahan yang Layak

Dalam melaksanakan fungsi untuk menyelenggarakan urusan pemerintah yang bersifat eksekutif, Badan/Pejabat TUN harus selalu berpegang pada

asas *legalitas* sebagai salah satu asas yang terpenting dalam suatu negara hukum. Asas ini menghendaki agar setiap tindakan Badan/Pejabat TUN harus berdasarkan wewenang sesuai dengan peraturan perundang undangan yang berlaku yang diperoleh baik melalui atribusi maupun melalui delegasi wewenang. Setiap tindakan dari Badan/Pejabat TUN tidak boleh bertentangan dengan hukum, sewenang-wenang atau salah menggunakan wewenang¹⁷.

1. Fungsi dan Arti Penting AAUPB

Pada awal kemunculannya, AAUPB hanya dimaksudkan sebagai sarana perlindungan hukum (*rechtsbeschening*) dan bahkan dijadikan sebagai instrumen untuk peningkatan perlindungan hukum (*verhoogde rechtsbescherming*) bagi warga negara dari tindakan pemerintah. AAUPB selanjutnya dijadikan sebagai dasar penilaian dalam peradilan dan upaya administrasi, di samping sebagai norma hukum tidak tertulis bagi tindakan pemerintahan. Dalam perkembangannya, AAUPB memiliki arti penting dan fungsi sebagai berikut¹⁸.

- a. Bagi Administrasi Negara, bermanfaat sebagai pedoman dalam melakukan penafsiran dan penerapan terhadap ketentuan-ketentuan perundang-undangan yang bersifat sumir, samar atau tidak jelas. Kecuali itu sekaligus membatasi dan menghindari

¹⁷ Mas Bakar, 2010, "Peradilan Satu Atap dalam Rezim Hukum Administrasi, Yogyakarta: Rangkang Education

¹⁸ Ridwan HR, 2016, "Hukum Administrasi Negara", Jakarta: Rajawali Pers, hal. 238

kemungkinan administrasi negara mempergunakan freies Ermessen/melakukan kebijakan yang jauh menyimpang dari ketentuan perundang-undangan.

- b. Bagi warga masyarakat, sebagai pencari keadilan, AAUPB dapat dipergunakan sebagai dasar gugatan sebagaimana disebutkan dalam Pasal 53 UU No. 5 Tahun 1986.
- c. Bagi Hakim TUN, dapat dipergunakan sebagai alat menguji dan membatalkan keputusan yang dikeluarkan Badan atau Pejabat TUN.
- d. Kecuali itu, AAUPB tersebut juga berguna bagi badan legislatif dalam merancang suatu undang-undang.

Dalam sistem pemerintahan yang baik, terdapat nilai-nilai yang membuat pemerintah dapat lebih efektif bekerja untuk mewujudkan kesejahteraan bersama yang terkandung dalam Good Governance.

Good governance adalah cita-cita yang menjadi visi setiap penyelenggaraan negara di berbagai belahan bumi, termasuk Indonesia. Secara sederhana, good governance dapat diartikan sebagai prinsip dalam mengatur pemerintahan yang memungkinkan layanan publiknya efisien, system pengadilannya bisa diandalkan, dan administrasinya bertanggungjawab pada publik.

Menurut Hardijanto¹⁹, pengertian governance mengandung makna yang lebih luas daripada government, karena tidak hanya mengandung arti sebagai proses pemerintahan, tetapi termasuk di dalamnya mencakup mekanisme pengelolaan sumber daya ekonomi dan social yang melibatkan sector Negara, masyarakat, dan swasta (Negara dan non Negara).

Tata kelola pemerintahan yang baik (good governance principles), yang selama ini menjadi acuan berbagai literatur, yaitu²⁰:

1. Asas kecermatan formal.
2. Fairplay.
3. Perimbangan.
4. Kepastian hukum formal.
5. Kepastian hukum material.
6. Kepercayaan.
7. Persamaan.
8. Kecermatan.
9. Asas keseimbangan.

Secara umum, kesembilan asas tersebut dalam konteks good governance dapat disarikan menjadi tiga hal, yaitu; akuntabilitas publik, kepastian hukum (rule of law), dan transparansi publik.

¹⁹ Hardijanto, "Pendayagunaan Aparatur Negara Menuju Good Governance", Work Paper TOT, Jakarta, 2000

²⁰ Pandji Santosa, 2008, *Administrasi Publik, Teori dan Aplikasi Good Governance*, Bandung: Refika Aditama

Akuntabilitas publik mensyaratkan bahwa setiap perilaku dan tindakan pejabat publik, baik dalam membuat kebijakan (public policy), mengatur, dan membelanjakan keuangan negara maupun melaksanakan penegakan hukum haruslah terukur dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat. Transparansi publik mensyaratkan bahwa setiap pejabat publik berkewajiban membuka ruang partisipasi kepada masyarakat dalam proses pembuatan kebijakan publik (khususnya menyangkut dengan pengelolaan sumber daya publik) dengan membuka akses dan memberikan informasi yang benar, jujur, dan tidak diskriminatif, baik diminta maupun tidak diminta oleh masyarakat. Tidak diminta, maksudnya semestinya ada mekanisme publikasi yang luas kepada masyarakat dalam setiap proses pembuatan kebijakan publik, sehingga masyarakat dapat memberikan partisipasinya secara lebih aktif. Intisari selanjutnya adalah adanya jaminan kepastian hukum (*rule of law*) bagi setiap masyarakat. Setiap pejabat publik berkewajiban memberikan jaminan bahwa dalam berurusan dengan penyelenggara negara, setiap masyarakat pasti akan memperoleh kejelasan tentang tenggang waktu, hak, kewajiban, dan lain-lain, sehingga adanya jaminan bagi masyarakat dalam memperoleh rasa keadilan, khususnya ketika berhadapan dengan penyelenggara negara sebagai pembuat dan pelaksana kebijakan publik.

Dengan demikian.dalam kerangka good governance, setiap pejabat publik berkewajiban memberikan perlakuan yang sama bagi setiap warga masyarakat dalam menjalankan fungsi-fungsi sebagai pelayanan publik

(*equality before the law*). Ketiga intisari dari good governance tersebut merupakan unsur yang sangat penting dalam proses demokratisasi suatu nagara

Pelayanan publik adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, atau pun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Dengan demikian, yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat luas bukan hanya instansi pemerintah, melainkan juga pihak swasta. Pelayanan publik yang dijalankan oleh instansi pemerintah bermotif sosial-politik, yakni menjalankan tugas pokok serta mencari dukungan suara. Sedangkan pelayanan publik oleh pihak swasta bermotif ekonomi, yakni mencari keuntungan.

Beberapa alasan perhatian pemerintah terhadap pelayanan publik antara lain sebagai berikut²¹ :

- a. Instansi pemerintah pada umumnya menyelenggarakan kegiatan yang bersifat monopoli. sehingga tidak terdapat iklim kompetisi di dalamnya, padahal tanpa kompetisi tidak akan tercipta efisiensi dan peningkatan kualitas.
- b. Dalam menjalankan kegiatan, aparatur pemerintah lebih mengandalkan kewenangan daripada berbuat jasa atau pun kebutuhan konsumen.

²¹*Ibid, hlm.58*

- c. Belum atau tidak diadakan akuntabilitas terhadap kegiatan suatu instansi pemerintah, baik akuntabilitas vertikal ke bawah, ke samping, maupun ke atas. Hal ini disebabkan oleh adanya tolak ukur kinerja setiap instansi pemerintah yang dilakukan secara nasional berdasarkan tanda yang dapat diterima secara umum.
- d. Dalam aktivitasnya, aparat pemerintah seringkali terjebak pada pandangan "ectic" yakni mengutamakan pandangan dan keinginan mereka sendiri (birokrasi) daripada konsep "emic", yakni konsep dari mereka menerima jasa layanan pemerintah.
- e. Kesadaran anggota masyarakat pada hak dan kewajiban sebagai warga negara maupun sebagai konsumen masih relatif rendah, sehingga mereka cenderung menerima begitu saja terlebih layanan yang diberikan bersifat cuma-cuma.

Di dalam pemerintahan yang good governance terwujudlah pemerintahan yang dilakukan dengan kebersamaan dalam kapasitas kompetensinya masing-masing untuk mencapai tujuan negara di dalam rangka merealisasikan kesejahteraan masyarakat. Bagaimana pemerintah (publik) dengan kewenangan dan regulasinya memberikan jalur, saluran kepada swasta dan masyarakat untuk tidak saja terlibat dalam pembuatan kebijaksanaan negara, tetapi juga bagaimana mereka masing-masing dapat mengaktualisasikan dirinya sesuai dengan porsi dan kapasitasnya. Untuk itu

diperlukan 5 (lima) unsur utama atau indikator yang harus dipenuhi dan dituntut untuk terbentuknya good governance²².

Pertama, *rule of law*, yang berarti terjamin adanya kepastian hukum dan rasa keadilan bagi masyarakat maupun pihak swasta terhadap setiap kebijakan publik yang dibuat dan dilaksanakan. Dengan demikian baik pemerintah, masyarakat maupun swasta menjadi terlindungi oleh adanya kepastian hukum atau perundang-undangan. Sehingga ke-3 komponen tersebut tanpa ragu-ragu melaksanakan fungsi dan aktivitasnya masing-masing.

Kedua, akuntabilitas yang bermakna mampu bertanggung jawab dan mempertanggungjawabkan segala aktivitas yang dilakukannya. Terutama dalam pemerintahan yang demokratis atau governance ini bertanggung jawab dan mempertanggungjawabkan kepada masyarakat.

Ketiga, *transparant* atau *opennes*, yang berarti tidak saja mengarah adanya kejelasan mekanisme formulasi, implementasi dan evaluasi terhadap kebijakan, program atau aktivitas, tetapi juga terbukanya kesempatan bagi masyarakat untuk mengajukan tanggapan, usul maupun kritik.

Keempat, profesionalisme yang mengarah kepada skill, kemampuan maupun kompetensi yang harus dimiliki oleh semua komponen atas tanggung jawab dan tugas yang dibebankan kepadanya.

²²Warsito Utomo, 2012, *Administrasi Publik Baru Indonesia*, Yogyakarta:Pustaka Pelajar, hlm.185

Kelima, partisipasi yang memiliki makna terbukanya akses bagi seluruh komponen atau lapisan untuk ikut serta atau terlibat dalam pembuatan keputusan atau kebijakan.

Dalam proses demokratisasi, good governance sering mengilhami para aktivis untuk mewujudkan pemerintahan yang memberikan ruang partisipasi yang luas bagi aktor dan lembaga di luar pemerintah sehingga ada pembagian peran dan kekuasaan yang seimbang antara Negara, masyarakat sipil, dan mekanisme pasar. Adanya pembagian peran yang seimbang dan saling melengkapi antar ketiga unsur tersebut bukan hanya memungkinkan adanya check and balance tetapi juga menghasilkan sinergi yang baik antar ketiganya dalam mewujudkan kesejahteraan bersama. Good governance sebagai sebuah gerakan juga didorong oleh kepentingan berbagai lembaga donor dan keuangan internasional. Untuk memperkuat institusi yang ada di Negara dalam melaksanakan berbagai kegiatan yang dibiayai oleh berbagai lembaga itu. Mereka menilai bahwa, kegagalan-kegagalan proyek yang mereka biayai merupakan akibat lemahnya institusi pelaksana di negara-negara yang disebabkan oleh praktik bad governance seperti tidak transparan, rendahnya partisipasi warga, rendahnya daya tanggap terhadap kebutuhan warga, diskriminasi terhadap stakeholders yang berbeda, dan inefisiensi.

Dengan banyaknya perspektif yang berbeda dalam menjelaskan konsep good governance maka tidak mengherankan jika kemudian terdapat banyak pemahaman yang berbeda-beda mengenai good governance. Namun secara umum ada beberapa karakteristik dan nilai yang melekat dalam praktik good governance²³. *Pertama*, praktik good governance harus memberi ruang kepada aktor lembaga non-pemerintah untuk berperan serta secara optimal dalam kegiatan pemerintahan sehingga memungkinkan adanya sinergi di antara aktor dan lembaga pemerintah dengan non-pemerintah seperti masyarakat sipil dan mekanisme pasar. *Kedua*, dalam praktik good governance terkandung nilai-nilai yang membuat pemerintah dapat lebih efektif bekerja untuk mewujudkan kesejahteraan bersama Nilai-nilai seperti efisiensi, keadilan, dan daya tanggap menjadi nilai yang penting. *Ketiga*, praktik good governance adalah praktik pemerintahan yang bersih dan bebas dari praktik KKN serta berorientasi pada kepentingan publik. Karena itu, praktik pemerintahan dinilai baik jika mampu mewujudkan transparansi, penegakan hukum, dan akuntabilitas publik. Tantangan utama membangun good governance adalah menyangkut cara mewujudkan ketiga karakteristik tersebut dalam praktik pemerintahan sehari-hari. Bagaimana membagi peran yang proporsional antara pemerintah dengan masyarakat sipil dan mekanisme pasar serta mengembangkan sinergi dari ketiganya? Apa yang

²³ Agus Dwiyanto, 2006, "Pelayanan Publik dari Dominasi ke Partisipasi", Surabaya: Airlangga University Press

harus dilakukan untuk membuat pemerintah dapat bekerja secara efektif mewujudkan kesejahteraan bersama? Apa yang harus dilakukan untuk mengembangkan pemerintahan yang bersih dan bebas dari praktik KKN? Kemampuan untuk menjawab ketiga hal tersebut dinilai dapat membantu pemerintah mewujudkan *good governance*. Pelayanan publik sebenarnya adalah suatu hal yang harus dilakukan demi melaksanakan tugas negara. Karena memang fungsi dari seorang birokrat itu adalah untuk melayani seluruh warga negara. Tetapi pelayanan publik dalam suatu daerah belum sepenuhnya didukung dengan pelayanan yang baik. Masih banyak kekurangan-kekurangan yang menimbulkan dampak negatif yang merugikan warga negara itu sendiri.

Daerah-daerah di Indonesia yang memiliki otonomi khusus atau otonomi daerah sudah mulai menjalankan *New Public Service*. Maksudnya pelayanan itu seharusnya bersifat melayani bukan mengarahkan. Sebab pemerintah memang sudah seharusnya melayani warga negara dengan baik, karena pemerintah itu ada untuk rakyat. Dari pengertian itu sudah mutlak pemerintah harus melayani dengan baik apa yang diinginkan oleh masyarakat.

2. Pengertian Pemerintahan Daerah menurut Undang-undang No.32

Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah²⁴:

Definisi Pemerintahan Daerah di dalam UU No. 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah pasal 1 ayat 2, adalah sebagai berikut:

²⁴ UU Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah, pasal 1 ayat 2

“Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintahan daerah dan DPRD menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi yang seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945”.

Melihat definisi pemerintahan daerah seperti yang telah dikemukakan diatas, maka yang dimaksud pemerintahan daerah disini adalah penyelenggaraan daerah otonom oleh pemerintah daerah dan DPRD menurut asas desentralisasi dimana unsur penyelenggara pemerintah daerah adalah Gubernur, Bupati atau Walikota dan perangkat daerah.

Fungsi pemerintah daerah menurut Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 pasal 2 adalah :

- a. Pemerintah daerah mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan.
- b. Menjalankan otonomi seluas-luasnya, kecuali urusan pemerintahan yang menjadi urusan pemerintahan dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat, pelayanan umum dan daya saing daerah.
- c. Pemerintah daerah dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan memiliki hubungan pemerintahan pusat dengan pemerintahan daerah. Dimana hubungan tersebut meliputi wewenang, keuangan, pelayanan umum, pemanfaatan sumber daya alam, dan sumber daya lainnya.

Otonomi Daerah adalah wewenang Daerah Otonom untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan yang diserahkan oleh Pemerintah dan kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Daerah otonom, sebagai sebutan umum bagi Provinsi, Kabupaten dan Kota, selanjutnya disebut Daerah, adalah kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai batas-batas wilayah berwenang mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat setempat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia²⁵.

Sistem Pemerintahan Daerah adalah totalitas dari bagian-bagian yang saling ketergantungan dan saling berhubungan dalam satuan pemerintahan territorial tingkat lebih rendah dalam daerah Negara Kesatuan Republik Indonesia yang berhak mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan tertentu di bidang administrasi negara sebagai urusan rumah tangganya. Satuan pemerintahan territorial ini lazim disebut daerah otonom, sedangkan hak mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan di bidang administrasi Negara yang merupakan urusan rumah tangga daerah disebut otonomi. Jauh sebelum merdeka, cita-cita membentuk satuan pemerintahan tingkat daerah otonom telah dikumandangkan oleh para pejuang kemerdekaan, baik dalam tulisan maupun sebagai garis politik gerakan

²⁵ Bagir Manan, 2005, "Menyongsong Fajar Otonomi Daerah", Yogyakarta: Pusat Studi Hukum, hlm. 18

kepartaian dan badan. Karena itu tidak mengherankan apabila cita-cita itu kemudian tertuang secara mantap dalam UUD, baik dalam UUD 1945 maupun UUDS 1950. Dalam Konstitusi RIS (1949), cita-cita daerah otonom terintegrasi dengan paham federasi, baik dalam bentuk Negara bagian atau satuan-satuan pemerintahan yang sendiri. Pada masing-masing Negara bagian, cita-cita otonomi tetap dilaksanakan secara kukuh²⁶.

Ada 2 alasan pokok dari kebijaksanaan membentuk pemerintahan di daerah. *Pertama*, membangun kebiasaan agar rakyat memutuskan sendiri sebagian kepentingannya yang berkaitan langsung dengan mereka. *Kedua*, memberi kesempatan kepada masing-masing komunitas yang mempunyai tuntutan yang bermacam-macam untuk membuat aturan-aturan dan programnya sendiri. Menurut Bagir Manan, dasar-dasar hubungan antara pusat dan daerah dalam kerangka desentralisasi, ada 4 macam, yaitu:

- a. Dasar-dasar permusyawaratan dalam sistem pemerintahan negara
- b. Dasar pemeliharaan dan pengembangan prinsip-prinsip pemerintahan asli.
- c. Dasar Kebhinekaan
- d. Dasar. Negara hukum

Indonesia merupakan suatu bangsa yang merdeka dan berdaulat, dimana pemerintah di daerah merupakan bagian integralnya. Dasar hukum dari adanya pemerintahan daerah terdapat dalam Undang-undang Dasar

²⁶ Bagir Manan, 2005, "Menyongsong Fajar Otonomi Daerah", Yogyakarta: Pusat Studi Hukum, hlm. 25

Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pasal 18 ayat (1), menyebutkan “Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi atas daerah-daerah provinsi dan daerah provinsi itu dibagi atas kabupaten dan kota, yang tiap-tiap provinsi, kabupaten, dan kota itu mempunyai pemerintahan daerah, yang diatur dengan undang-undang”. Kemudian mengenai pemerintah di daerah diatur lebih rinci dengan Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.

3. Dasar Hukum Pelayanan Publik

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
Undang-Undang tentang pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik.

Tujuan undang-undang ini adalah:

- a. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik
- b. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik
- c. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan

d. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

2. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal. Ruang lingkup Peraturan Pemerintah ini adalah:

a. Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal menjadi acuan dalam penyusunan Standar Pelayanan Minimal oleh Menteri/Pimpinan Lembaga Pemerintah Non departemen dan dalam penerapannya oleh Pemerintah Provinsi dan pemerintah Kabupaten/Kota.

b. Standar Pelayanan Minimal disusun dan diterapkan dalam rangka penyelenggaraan urusan wajib pemerintahan daerah provinsi dan pemerintah daerah Kabupaten/Kota yang berkaitan dengan pelayanan dasar sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Peraturan Pemerintah ini memuat tentang prinsip-prinsip Standar Pelayanan Minimal, penyusunan Standar Pelayanan Minimal, Penerapan Standar Pelayanan Minimal, Pembinaan dan Pengawasan.

3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Terpadu Satu Pintu. Tujuan dan sasaran Peraturan Menteri Dalam Negeri ini adalah:

1. Tujuan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah:
 - a. Meningkatkan kualitas layanan publik.
 - b. Memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik.
2. Sasaran penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah:
 - a. Terwujudnya pelayanan publik yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau.
 - b. Meningkatnya hak-hak masyarakat terhadap layanan publik.

C. Penyelenggaraan Surat Izin Mengemudi

1. Pengertian SIM

Di Indonesia, Surat Izin Mengemudi (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 terampil mengemudikan kendaraan bermotor. Setiap orang yang mengemudikan Kendaraan Bermotor di Jalan wajib memiliki Surat Izin Mengemudi sesuai dengan jenis Kendaraan Bermotor yang dikemudikan (Pasal 77 ayat (1) UU No.22 Tahun 2009).

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.

Fungsi dan Peranan SIM

1. Sebagai sarana identifikasi / jati diri seseorang
2. Sebagai alat bukti
3. Sebagai sarana upaya paksa
4. 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).

2. Jenis-Jenis SIM

Di Indonesia, ada dua jenis Surat Izin Mengemudi, yakni:

1. Surat Izin Mengemudi (SIM) Kendaraan Bermotor Perseorangan
2. Surat Izin Mengemudi (SIM) Kendaraan Bermotor Umum

Kedua jenis SIM ini dibagi lagi menjadi beberapa golongan.

1. Golongan Surat Izin Mengemudi (SIM) Perseorangan

Golongan SIM perseorangan adalah sebagai berikut:

- SIM A, untuk mengemudikan mobil penumpang dan barang perseorangan dengan jumlah berat yang diperbolehkan tidak melebihi 3.500 kg.

- SIM B1, untuk mengemudikan mobil penumpang dan barang perseorangan dengan jumlah berat yang diperbolehkan lebih dari 3.500 kg.
- SIM B2, untuk mengemudikan kendaraan alat berat, kendaraan penarik, atau kendaraan bermotor dengan menarik kereta tempelan atau gandengan perseorangan dengan berat yang diperbolehkan untuk kereta tempelan atau gandengan lebih dari 1.000 kg.
- SIM C, untuk mengemudikan kendaraan bermotor roda dua yang dirancang dengan kecepatan lebih dari 40 km/jam.
- SIM D, untuk mengemudikan kendaraan khusus bagi penyandang disabilitas atau berkebutuhan khusus.

3. Persyaratan Pembuatan SIM ²⁷

a. Persyaratan Administrasi

1. Kartu Tanda Penduduk (KTP) asli setempat yang masih berlaku.
2. Dokumen keimigrasian bagi Warga Negara Asing, meliputi: Paspor dan kartu izin tinggal tetap (KITAP) bagi yang berdomisili tetap di Indonesia.
3. Paspor dan kartu izin kunjungan atau singgah bagi yang tidak berdomisili di Indonesia

²⁷ SOP Pembuatan SIM

4. Surat izin kerja dari Kementrian yang membidangi Ketenaga kerjaan bagi Warga Negara Asing yang bekerja di Indonesia
5. Bukti pembayaran biaya administrasi SIM, dan
6. Melaksanakan rumusan 10 sidik jari.

b. Persyaratan Kesehatan

1. Kesehatan jasmani Peserta ujian SIM berupa Kesehatan mata: fisik mata, buta warna, penglihatan jarak dekat dan jarak jauh, pemeriksaan kondisi kesehatan jasmani, dilakukan oleh dokter yang dibuktikan dengan surat keterangan dokter
2. Khusus bagi penyandang cacat harus ada surat keterangan dokter yang menyatakan bahwa kecatatannya tidak menghalangi peserta uji SIM untuk mengemudikan kendaraan bermotor khusus (harus mendapat rekomendasi dari Kedokteran Kepolisian)
3. Kesehatan Rohani Peserta ujian SIM dilakukan melalui pemeriksaan Psikologi yang meliputi: kemampuan konsentrasi, kecermatan, pengendalian diri, kemampuan penyesuaian diri, stabilitas emosi. Penilaian atas kesehatan rohani, dilakukan melalui penggunaan Materi Tes Psikologi (materi tes psikologi, beserta tata cara penilaiannya disusun oleh psikolog dalam pengawasan dan pembinaan psikologi kepolisian daerah atau Biro Psikologi Polri).

4. Hasil Tes Psikologi, ditetapkan dalam Surat Lulus Tes Psikologi

c. Persyaratan SIM Baru (SIM A, C, dan D)

1. Mengisi formulir pengajuan SIM Baru
2. Peserta Uji SIM telah berusia 17 (tujuh belas) Tahun
3. Melampirkan Kartu Tanda Penduduk asli setempat yang Sah dan masih berlaku serta 2 (dua) lembar foto copy
4. Melampirkan dokumen keimigrasian bagi Warga Negara Asing,
5. Melampirkan Surat Keterangan Dokter, melampirkan Tanda Pembayaran Permohonan Penerbitan SIM (TP3S) dari BRI
6. Lulus Uji Teori
7. Lulus Uji Simulator
8. Lulus Uji Praktek I dan II

d. Persyaratan Perpanjangan SIM

1. Mengisi formulir pengajuan perpanjangan SIM
2. Melampirkan Kartu Tanda Pendudukmasli setempat yang sah dan masih berlaku serta 2 (dua) lembar foto copy
3. Melampirkan dokumen keimigrasian bagi Warga Negara Asing
4. Melampirkan SIM lama yang akan diperpanjang dan 1 (satu) lembar foto copy
5. Melampirkan surat keterangan Dokter
6. Melampirkan Tanda Pembayaran Permohonan Perpanjangan SIM (TP3S) dari BRI

7. Melampirkan surat lulus uji keterampilan Simulator
 8. Perpanjangan SIM dilakukan sebelum masa berlakunya berakhir
 9. Perpanjangan yang dilakukan setelah lewat masa berlakunya, harus diajukan SIM baru sesuai dengan golongan yang dimiliki.
- e. Persyaratan Penggantian SIM Hilang:
1. Mengisi formulir pengajuan penggantian SIM karena hilang
 2. Melampirkan Kartu Tanda Penduduk asli setempat yang sah dan masih berlaku serta 2 (dua) lembar foto copy
 3. Melampirkan dokumen keimigrasian bagi Warga Negara Asing
 4. Surat Keterangan kehilangan SIM dari kepolisian
 5. Melampirkan Surat Keterangan Dokter
 6. Melampirkan Tanda Pembayaran Permohonan Penerbitan SIM (TP3S) dari BRI
 7. Perpanjangan SIM dilakukan sebelum masa berlakunya berakhir, tanpa persyaratan lulus Ujian Teori, ujian keterampilan melalui Simulator, dan Ujian Praktek

Dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Bab VIII tentang Surat Izin Mengemudi, dapat diketahui pasal-pasal mana yang mengatur tentang perbuatan-perbuatan yang dikategorikan sebagai pelanggaran administratif.

Pasal 91 sebagaimana dimaksud dalam pasal 87 ayat (4)

Setiap petugas Kepolisian Negara Republik Indonesia di bidang penerbitan Surat Izin Mengemudi yang melanggar ketentuan dikenai sanksi administratif berupa sanksi disiplin dan/atau etika profesi kepolisian.

Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara dan prosedur pengenaan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia.

Pasal 92 sebagaimana dimaksud dalam pasal 90

- a. Setiap Perusahaan Angkutan Umum yang tidak mematuhi dan memberlakukan ketentuan mengenai waktu kerja, waktu istirahat, dan pergantian Pengemudi Kendaraan Umum dikenai sanksi administratif.
- b. Sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa:
 - a. peringatan tertulis;
 - b. pemberian denda administratif;
 - c. pembekuan izin; dan/atau
 - d. pencabutan izin.
- c. Ketentuan lebih lanjut mengenai kriteria dan tata cara pengenaan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diatur dengan peraturan pemerintah.

Peraturan Kapolri Nomor 9 Tahun 2012 :

Petugas penguji peserta uji dan/atau penerbit SIM yang tidak menaati prosedur penerbitan SIM, sebagaimana ditentukan dalam peraturan ini, dikenakan sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

UU Nomor 22 tahun 2009 pasal 281 jo pasal 77 ayat (1)

Setiap orang yang mengemudikan kendaraan bermotor di jalan yang tidak memiliki SIM dipidana dengan pidana kurungan paling lama 4 (empat) bulan atau denda paling banyak Rp 1.000.000 (satu juta rupiah).

D. Kepolisian Negara Republik Indonesia

Dalam Undang-undang Republik Indonesia nomor 2 tahun 2002 pasal 2 tentang Kepolisian Republik Indonesia menyebutkan²⁸:

Fungsi Kepolisian adalah salah satu fungsi Pemerintahan Negara di bidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat.

a. Tugas Kepolisian

Tugas polisi berdasarkan Undang-undang Kepolisian Bab III pasal 13 perihal tugas dan wewenang, antara lain:

²⁸Kurniawan R.B., 2015, *Kajian Sosiologi Hukum Terhadap Perilaku Suap Masyarakat Kepada Polisi Lalu Lintas Pada Operasi Tertib Lalu Lintas. Program Sarjana. Universitas Hasanuddin, Makassar.*

- a. Selaku alat negara penegak hukum memelihara serta meningkatkan tertib hukum.
- b. Melaksanakan tugas kepolisian selaku pengayom dalam memberikan perlindungan dan pelayanan kepada masyarakat bagi tegaknya ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. Bersama-sama dengan segenap komponen kekuatan pertahanan keamanan negara lainnya membina ketentraman masyarakat dalam wilayah negara guna mewujudkan keamanan dan ketertiban masyarakat.
- d. Membimbing masyarakat bagi terciptanya kondisi yang menunjang terselenggaranya usaha dan kegiatan sebagaimana dimaksud pada huruf a, huruf b, dan huruf c.
- e. Melaksanakan tugas lain sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

BAB 3

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan merupakan penelitian hukum empiris, yaitu suatu metode penelitian hukum yang berfungsi untuk melihat hukum dalam artian nyata dan meneliti bagaimana bekerjanya hukum di lingkungan masyarakat.

B. Lokasi Penelitian

Sesuai dengan judul skripsi "*Pelaksanaan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (Studi kasus Di Wilayah Hukum Polres Tana Toraja)*", maka penulis memilih penelitian di Kepolisian Resort Tana Toraja.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan subyek hukum yang memiliki karakteristik tertentu dan ditetapkan untuk diteliti. Populasi dalam penelitian ini adalah Kepolisian Resort Tana Toraja dan masyarakat Tana Toraja.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang masih memiliki ciri-ciri utama dari populasi dan ditetapkan untuk menjadi responden penelitian. Untuk menentukan sampel yang digunakan dalam

penelitian ini guna mendapatkan data teknik penentuan sampel *purposive sampling* yaitu penentuan sampel berdasarkan berbagai pertimbangan, alasan, dan tujuan penelitian. Dalam hal ini sampel yang digunakan adalah Kasatlantas Polres Tana Toraja, 1 orang anggota Polisi Lalu Lintas bagian SIM, yaitu kepala sub bagian pembuatan SIM dan masyarakat dimana dalam hal ini penulis mengambil sampel masyarakat yang membuat SIM A, dan SIM C.

D. Jenis Sumber Data

Sumber data yang akan digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari dua cara yaitu:

1. Data Primer

Dimana penulis akan melakukan observasi, wawancara, dan kuisisioner pada pihak yang terkait dengan permasalahan yang akan diteliti.

2. Data Sekunder

Yaitu data yang diperoleh dari Kantor Kepolisian Resort Tana Toraja, tentang pelaksanaan operasi tertib lalu lintas dan pemberian sanksi terhadap pelanggaran lalu lintas.

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini Penulis menggunakan teknik pengumpulan data berdasarkan metode penelitian lapangan dan penelitian kepustakaan. Penelitian lapangan yaitu penelitian yang dilakukan di lapangan

dengan melakukan pengambilan data langsung melalui wawancara dengan Aparat Polisi Lalu Lintas serta warga masyarakat, khususnya pengendara kendaraan bermotor. Sedangkan penelitian kepustakaan yaitu penelitian yang dilakukan untuk memperoleh data sekunder yang berhubungan dengan penelitian pada perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin dan Perpustakaan Umum Universitas Hasanuddin.

F. Analisis Data

Data yang diperoleh baik dari penelitian lapangan maupun dari penelitian kepustakaan kemudian diolah terlebih dahulu kemudian disajikan secara deskripsi yaitu menjelaskan, menguraikan, dan menggambarkan sesuai permasalahan yang erat kaitannya dengan penelitian ini, kemudian menarik suatu kesimpulan berdasarkan analisis yang telah dilakukan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pemberian pelayanan produk dan jasa adalah proses yang sistematis, terus menerus dan berkelanjutan yang bertujuan memenuhi kebutuhan dalam rangka memberikan kepuasan pada konsumen. Bermula dari adanya suatu fakta bahwa manusia adalah makhluk yang mempunyai kebutuhan dan keinginan. Kebutuhan dan keinginan menciptakan suatu keadaan yang menyebabkan terciptanya suatu kegelisahan dalam diri manusia dalam memenuhinya. Pada akhirnya manusia memutuskan untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan. Polres Tana Toraja merupakan salah satu dari organisasi publik yang memegang hak monopoli dalam jasa pelayanan, mungkin dapat kita simpulkan kekecewaan masyarakat tidak terlalu merugikan karena bagaimanapun juga masyarakat tetap akan membutuhkannya. Tetapi hal ini jelas menyalahi aturan bagi organisasi publik tersebut untuk memberikan pelayanan yang baik, selain itu ketidakpuasan masyarakat akan meninggalkan kesan yang tidak baik pula, yang bila terakumulasi akan menciptakan citra yang buruk terhadap organisasi pemberi pelayanan.

Kepuasan dalam suatu pelayanan yang diberikan oleh penyedia atau pemberi produk dan jasa memiliki beberapa dimensi (*variable*) untuk mengukurnya. Dimensi tersebut dapat diartikan sebagai berikut :

1. Efektivitas Pelayanan dalam Pelaksanaan Pembuatan SIM

2. Faktor Penghambat

Oleh karena kualitas pelayanan publik di Kantor Urusan SIM Polres Tana Toraja akan disajikan dan dianalisa dengan dua elemen dimensi, maka yang akan disajikan dan dianalisa yaitu sebagai berikut:

A. Efektivitas Pelayanan dalam Pelaksanaan Pembuatan SIM di Tana Toraja

1. Kinerja Pelayanan

Pelayanan terhadap publik dalam hal ini anggota masyarakat yang mengajukan permohonan SIM pada Satlantas Polres Tana Toraja dapat dilihat pada kinerja petugas kepolisian yang bertugas dalam pelayanan SIM. Kemampuan seorang pegawai, dan atau petugas kepolisian tampak pada kinerja yang dapat dicapai karena dari situlah dapat dilihat kemampuan dari pegawai yang bersangkutan.

Adanya pelayanan yang dapat menimbulkan kepuasan kepada pihak yang berkepentingan maka dapat diartikan bahwa kinerja pelayanan yang diberikan telah dilakukan secara efektif. Sebaliknya bilamana tidak menimbulkan kepuasan kepada pihak yang berkepentingan/berurusan dapat diartikan bahwa kinerja pelayanan belum efektif.

Semua organisasi baik organisasi publik dalam hal ini organisasi-organisasi pemerintah maupun organisasi swasta dalam hal ini organisasi perusahaan sudah tentu memiliki standar dan target yang akan dicapai. Keberhasilan seorang pemimpin dari suatu organisasi dapat dilihat dan

dikaji dari kinerja atau prestasi kerja organisasi yang bersangkutan. Standar kinerja sangatlah perlu dirumuskan untuk dijadikan patokan dalam mengadakan perbandingan terhadap apa yang dicapai dan apa yang diharapkan. Standar kinerja tersebut dapat pula dijadikan sebagai patokan dalam mengadakan pertanggung jawaban terhadap apa yang dilaksanakan.

Pelayanan SIM yang dilaksanakan pada Satlantas Polres Tana Toraja sudah tentu memiliki standar dan target yang akan dicapai dalam suatu periode tertentu. Penulis tidak mengkaji kinerja seperti yang dilakukan pada organisasi-organisasi perusahaan, yaitu mengkaji standar dan target yang hendak dicapai, tetapi penulis lebih mengkaji apakah kinerja pelayanan yang diberikan oleh para petugas kepolisian yang bertugas dalam pemberian pelayanan SIM kepada konsumen dalam hal ini anggota masyarakat dan pihak lain misalnya petugas kepolisian sendiri sudah memuaskan atau belum memuaskan. Kajiannya dilakukan demikian karena penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif sehingga tidak mengadakan perhitungan-perhitungan.

Kuantitas kinerja petugas dapat dikaji melalui peningkatan tingkat kemampuan petugas menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang dibebankan kepadanya serta kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan petugas kepolisian dalam tugasnya melakukan pelayanan SIM, apakah yang bersangkutan telah melakukannya sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang

dibebankan kepadanya dan kualitas pelayanan yang diberikan pada para pemohon SIM.

2. Perilaku Kerja Profesional

Memberikan kinerja pelayanan kepada pihak yang berkepentingan atau yang berurusan dilakukan secara profesional dan didukung oleh etos kerja yang maksimal atau tidak seperti itu maka akan tampak pada respon pihak tersebut. Profesionalisme merupakan standar tingkah laku dan tindak tanduk yang diterapkan dalam menjalankan profesi atau pekerjaannya. Dengan demikian profesionalisme menuntut seseorang mempunyai kemampuan teknis yang tinggi serta watak dan sikap mental yang berorientasi pada keinginan untuk melakukan atau menghasilkan yang terbaik dan senantiasa bekerja berdasarkan sikap mental dan kode etik yang telah ditetapkan.

Kinerja pelayanan SIM memerlukan kemampuan teknis yang tinggi karena tidak memilikinya akan dapat berakibat fatal pada pemohon SIM yang harus dibekali peraturan lalu lintas yang akurat. Mengingat pelayanan SIM dilaksanakan pada Kantor Satlantas Polres Tana Toraja maka sudah tentu aparat atau petugas kepolisian yang bertugas sudah dibekali secara baik sehingga para pemohon SIM nantinya mengerti dan memahami fungsi dan peran serta manfaat dari SIM yang dimilikinya.

Petugas kepolisian harus berperilaku profesional dalam melaksanakan tugasnya sehingga pemohon SIM dapat mengerti penggunaannya terlebih kepatuhan terhadap peraturan-peraturan lalu

lintas sebab bila hal ini dilalaikan maka dapat beresiko kecelakaan dan dapat berakibat kematian dijalanan. Sebagai petugas kepolisian selain harus memiliki profesionalisme, maka mereka pula diikat dengan sesuatu disiplin kerja yang tinggi. Adapun Fungsi atau Manfaat serta Peranan SIM dapat dilihat sebagai berikut :

1. Sebagai sarana identifikasi / jati diri seseorang
2. Sebagai alat bukti
3. Sebagai sarana upaya paksa
4. Sebagai sarana pelayanan masyarakat

Sebagai dasar pelaksanaan pelayanan SIM, Polres Tana Toraja memiliki standar oprasional prosedur pelayanan yang mengatur waktu pelayanan, standar waktu penerbitan dan besaran biaya yang dibebankan kepada pengguna jasa.

a. Standar Waktu Penerbitan SIM, sebagai berikut:

a. Baru dan Pengalihan Golongan

SIM A = 120 menit

SIM A Umum= 180 menit

SIM A BI = 120 menit

SIM BI Umum= 180 menit

SIM BII = 180 menit

SIM BII Umum=180 menit

SIM C = 120 menit

SIM D = 120 menit

b. Perpanjangan, Hilang, Rusak, dan Pindah Masuk (Mutasi):

SIM A = 30 menit

SIM A Umum = 130 menit

SIM B1 = 70 menit

SIM B1 Umum = 130 menit

SIM B2 = 130 menit

SIM B2 Umum = 130 menit

SIM C = 30 menit

SIM D = 30 menit

**Biaya Administrasi SIM Berdasarkan PP Nomor 50 Tahun 2010 Tentang
Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kepolisian Negara
Republik Indonesia**

NO	JENIS SIM	BARU	PERPANJANGAN
1	A	Rp 120.000	Rp 80.000
2	A UMUM	Rp 120.000	Rp 80.000
3	B1	Rp 120.000	Rp 80.000
4	B1 UMUM	Rp 120.000	Rp 80.000
5	B2	Rp 120.000	Rp 80.000
6	B2 UMUM	Rp 120.000	Rp 80.000
7	C	Rp 100.000	Rp 75.000
8	D	Rp 50.000	Rp 30.000

Waktu Pelayanan SIM

NO	HARI	JAM PELAYANAN
1	SENIN – KAMIS	08:30 - 15:00
2	JUMAT	08:30 – 11:00

3. Alur Pembuatan SIM

Untuk pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) baru, silakan ikuti alur prosedur yang telah ditetapkan di bawah ini:

1. Mempersiapkan fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP)

Ini syarat paling mudah, datang ke tempat fotocopy, lalu fotocopy KTP Anda menjadi beberapa lembar untuk dijadikan dokumen.

2. Membuat Surat Keterangan Sehat Jasmani dan Rohani

Surat keterangan sehat jasmani dan rohani ini dikeluarkan oleh dokter dan dapat dibuat di klinik kepolisian atau di pusat pelayanan kesehatan lainnya.

3. Ambil Formulir

Ambil atau beli permohonan pembuatan SIM sesuai dengan tarif yang telah ditentukan untuk pembuatan SIM baru.

4. Bayar Asuransi

Membayar premi asuransi sebesar Rp30.000, asuransi ini sifatnya tidak wajib.

5. Mengisi Formulir

Isi formulir permohonan dengan lengkap dan benar untuk kemudian diserahkan ke petugas di loket yang telah disediakan. Tunggu hingga nama Anda dipanggil.

6. Ikuti Ujian

Setelah nama Anda dipanggil, Anda akan diminta mengikuti ujian yang terdiri atas dua tahap, yaitu:

- Ujian Tertulis

Jika lulus, dilanjutkan dengan ujian praktik. Sementara jika tidak lulus, Anda akan diberi kesempatan untuk mengulang ujian tertulis ini setelah tenggang 7 hari, 14 hari, dan 30 hari. Jika Anda mengulang kemudian kembali tidak lulus, tidak mengulang, tidak datang kembali, atau tidak ada keterangan, uang pembayaran biaya SIM akan dikembalikan.

- Ujian Praktik

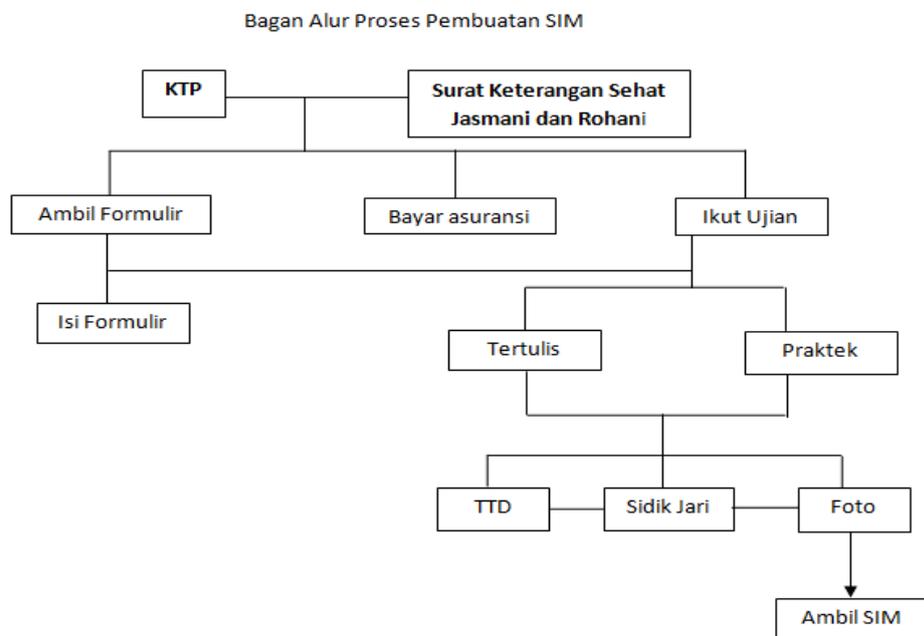
Jika lulus, maka SIM akan diproduksi atau dicetak. Jika tidak lulus, Anda akan diberi kesempatan untuk mengulang ujian praktik setelah tenggang waktu 7 hari, 14 hari, dan 30 hari. Sama seperti untuk ujian tertulis, jika Anda mengulang ujian praktik kemudian tidak lulus, tidak mengulang, tidak datang kembali, atau tidak ada keterangan, uang yang telah dibayarkan akan dikembalikan.

7. Tanda Tangan, Pengambilan Sidik Jari, dan Foto

Jika Anda berhasil lulus di kedua ujian di atas, Anda akan diminta untuk menunggu panggilan ke loket untuk melengkapi data tandatangan, sidik jari, dan difoto, semuanya secara elektronik atau digital.

8. Ambil SIM

Tahap terakhir adalah menunggu hingga nama Anda dipanggil untuk mengambil SIM yang sudah jadi di loket pengambilan SIM.



4. Efektifitas Pelayanan

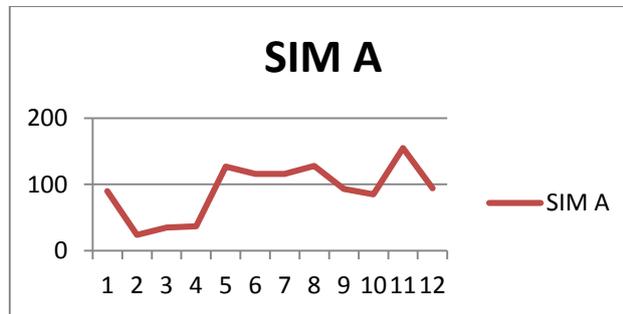
Dalam proses pembuatan SIM, ada beberapa tahapan dan persyaratan yang harus dipenuhi oleh pemohon untuk kemudian bisa mendapatkan SIM. Dalam prosesnya, petugas dituntut untuk mewujudkan pelayanan yang optimal terhadap masyarakat, namun kurangnya sarana dan prasarana menjadi penghambat dalam efektifitas pelayanan khususnya yang terjadi di wilayah kerja Polres Tana Toraja. Salah satu

bentuk dalam meningkatkan efektifitas pelayanan SIM adalah dengan dibuatnya SIM Keliling, untuk lebih memudahkan masyarakat dalam pengurusan perpanjangan SIM. Namun dari hasil penelitipan di Polres Tana Toraja belum ada SIM Keliling disebabkan oleh sarana dan prasarana yang belum di dapatkan dari pemerintah, berupa alat-alat teknis dan transportasi.

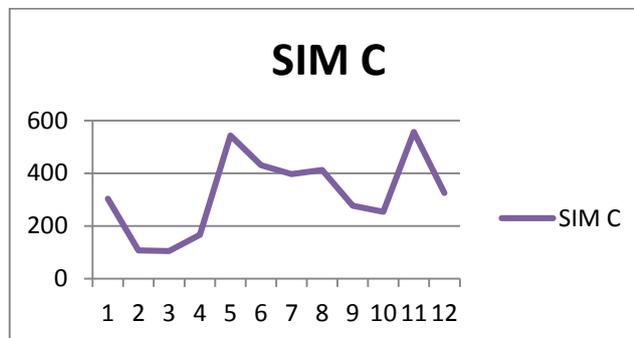
Adapun data-data pembuatan SIM/bulan pada tahun 2016 :

No	Bulan	Pembuatan Sim Baru			Jumlah Prod SIM
		SIM A	SIM C	SIM D	
1	Januari	90	303	-	393
2	Februari	24	107	-	131
3	Maret	35	105	-	140
4	April	37	166	-	203
5	Mei	127	543	-	670
6	Juni	116	431	-	547
7	Juli	116	396	-	512
8	Agustus	128	412	-	540
9	September	93	277	-	370
10	Oktober	85	253	-	338
11	Nopember	155	556	-	711
12	Desember	94	325	-	419
JUMLAH		1100	3874	0	4974

Grafik Pembuatan SIM A



Grafik Pembuatan SIM C



1. Tahap Wawancara

Setelah melakukan wawancara dengan pihak Kepolisian di Polres Tana Toraja, yang dimana penulis dalam hal ini melakukan wawancara dengan dua narasumber dari Kepolisian. Pada tanggal 10 Oktober 2016 penulis mewawancarai langsung BRIGPOL Sultan selaku anggota Satuan Lalu Lintas bagian SIM Polres Tana Toraja. Menurut beliau,

“berdasarkan pengalaman langsung di lapangan, kepedulian dan perhatian dari staf di ruang pengurusan SIM dikatakan cukup baik, karena pelayanan yang diberikan oleh petugas sudah sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang ada. Disamping itu beliau juga mengungkapkan bahwa kinerja dari petugas sudah maksimal dan sampai saat ini belum ada keluhan dari masyarakat

mengenai pelayanan fisik, melainkan sarana dan prasarana yang dikeluhkan oleh masyarakat yaitu ruangan yang sempit dan panas”.

Pada tanggal 11 Oktober 2016, penulis juga mendapat kesempatan untuk mewawancarai langsung KASAT LANTAS Polres Tana Toraja, IPTU.

Nicodemus Brahmana, S.H, beliau mengungkapkan,

“pelayanan publik ini penilaiannya dari masyarakat luas. Untuk itu pihaknya terus meningkatkan pelayanan pada berbagai bidang agar bisa memberikan kepuasan kepada masyarakat itu sendiri. Saat ini pihaknya lebih meningkatkan pelayanan dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM). Dalam hal ini pihaknya akan memberikan informasi yang jelas, cepat, dan tepat. Yang pasti dalam proses pembuatan SIM tidak akan berbelit-belit dan mempersulit masyarakat. Dalam proses pembuatannya tetap melalui prosedur yang telah ditetapkan. Selain itu, dalam setiap mengurus SIM diharapkan masyarakat melakukannya sendiri dan tidak melalui calo. Dan mengenai SIM Keliling, Satlantas Polres Tana Toraja belum bias mengadakan SIM Keliling karena belum mendapatkan bantuan sarana dan prasarana dari pemerintah. Adapun beberapa keluhan dari masyarakat dalam hal sarana dan prasarana, yaitu ruangan yang sempit dan panas, pihaknya akan melakukan perbaikan dari segi sarana dan prasarananya”.

Pada tanggal 12 Oktober 2016, penulis juga mewawancarai beberapa masyarakat yang pada saat itu hendak membuat SIM. Yang pertama adalah saudara Andri, umur 23 tahun, dengan status mahasiswa di salah satu perguruan tinggi di Toraja, yang ingin membuat SIM A. Ia mengatakan

“bahwa prosedur pelayanan dalam pembuatan SIM di Polres Tana Toraja terbilang mudah, dimana persyaratan dalam pembuatannya tidak memberatkan, disamping itu petugas juga memberikan arahan yang baik kepada masyarakat. Namun dari segi keramahan petugas dalam melayani masih kurang baik dan responsif karena petugas yang tidak murah senyum dan sapa, lebih cenderung cuek, sehingga berpengaruh pada lama pembuatan SIM yang kurang

sesuai dengan ketentuan. Dan mengenai keadilan dalam pelayanan pembuatan SIM, saudara Adri mengatakan “Bahwa masih kurang adil karena dalam proses pembuatannya, ada masyarakat yang tidak melalui tes tertulis maupun praktek dan biaya yang dikeluarkan pun sdh tidak sesuai dengan ketentuannya”.

Sama halnya yang dikemukakan oleh Saudara Yohanis Rante Tana, umur 23 tahun, status mahasiswa di Toraja, yang hendak membuat SIM C. Ia mengatakan

“bahwa prosedur dalam pembuatan SIM sudah diketahui dengan baik karena pihak kepolisian sering melakukan sosialisasi sehingga terbilang mudah dan lancar, namun dari segi pelayanan yang di berikan petugas pada saat ia membuat SIM masih kurang memuaskan karena keadilan dalam mendapatkan pelayanan tidak sesuai dengan ketentuan dimana masih ada petugas yang pilih kasih terhadap masyarakat dan lebih mendahulukan pelayanan pada pihak tertentu, namun jika dilihat dari segi keramahan petugas, ia sudah merasa nyaman. Begitupun dengan sarana yang ada”.

Beda halnya dengan saudari Regina Lambe' Palayukan yang juga hendak membuat SIM C,

“dimana ia tidak memiliki keluhan terhadap pelayanan yang diterimanya dari petugas, karena berhubung sebagian petugas adalah keluarga sehingga ia tidak memiliki kendala apapun dalam mengurus SIM”.

Adapun ungkapan dari saudara Marwanto umur 17 tahun, mengenai ketepatan waktu dalam pembuatan SIM,(wawancara tanggal 15 Oktober 2016), bahwa:

“untuk mengurus SIM, waktu satu setengah jam itu menurut saya sudah cocok karena kita juga antri. Kebanyakan waktu habis itu di tes tertulis dan praktek yang membutuhkan waktu sekitar 45 menit dan untuk panggilan foto itu mesti menunggu sekitar 15 menit

karena harus antri jadi saya bisa maklumi itu, jadi menurut saya waktunya sudah sesuai”.

Saudari Marsi mengungkapkan hal yang sama, bahwa:

”kalau dari saya waktunya ini sudah sesuai karena saya buat SIM ini waktunya memang satu jam lebih jadi sudah pas”.

Mengenai ketepatan biaya yang dikeluarkan untuk membuat SIM, ada beberapa pendapat responden dalam hal ini, yaitu menurut ungkapan saudara Tinus, umur 20 tahun

”Ini saya buat SIM sudah menghabiskan uang Rp 120.000,- jadi sudah sesuai dengan aturan yang tertera di pengumuman yang ada, saya tidak ada masalah dengan biayanya”.

Dari saudara Albert Bungin umur 23 tahun. yang mengungkapkan bahwa:

”sesuai dengan aturan yang ada itu biayanya Rp 120.00,- untuk SIM C ini, tapi kalau menurut saya ini masih memberatkan untuk kalangan menengah kebawah seperti saya, jadi kalau bisa dikurangi lagi”.

Adapun ungkapan dari saudara Yonathan Putra, umur 20 tahun bahwa:

”saya mengurus SIM C dan kena biaya Rp 120.000,- dan tidak ada biaya tambahan. Menurut saya biaya itu lumrah untuk SIM yang berlaku sampai 5 tahun kedepan”.

Beda halnya ungkapan dari saudari Novita Kristi, umur 20 tahun yang hendak mengurus SIM C, mengatakan bahwa:

”kalau saya ini sedang mengurus SIM C, tadi sudah isi formulir dan langsung antri untuk foto. Saya membayar Rp 250.000,- karena kebetulan ada kenalan polisi di bagian SIM jadi saya cukup mudah dan cepat”.

Dari data di atas dapat kita ketahui bahwa terjadi perbedaan biaya yang dikenakan atau biaya yang harus dikeluarkan oleh pengguna jasa. Bagi pemohon SIM yang mengurus sendiri mengeluarkan biaya sesuai

dengan ketentuan yaitu Rp 120.000,-. Lain hal lagi bagi pemohon SIM yang menggunakan jasa perantara, mereka harus membayar lebih mahal minimal Rp.250.000,-.

Secara keseluruhan dari data yang diperoleh diatas mengenai kejelasan dan kepastian pelayanan mengenai prosedur atau tata cara pembuatan SIM, bahwa pihak Kantor Urusan SIM Satlantas sudah berupaya untuk memberikan kejelasan bagi masyarakat tentang prosedur pembuatan SIM, tetapi kejelasan tersebut belum sepenuhnya dirasakan oleh pengguna jasa. Begitu juga untuk tata cara pelayanan aparat terkait dalam memberikan pemahaman kejelasan tarif pembuatan SIM dinilai masih kurang dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat pembuat SIM, sehingga dalam hal ini Satlantas Polres Tana Toraja belum cukup mampu memberikan keadilan pada pengguna jasa.

B. Faktor Penghambat

1. Tidak Disiplin

Hasil analisa menunjukkan ketidak-disiplinan dari para staf diantaranya terjadi karena kurangnya ketegasan dan pengawasan dari pimpinan kepada bawahan dalam menerapkan aturan yang ada sehingga memungkinkan terciptanya pelanggaran-pelanggaran di dalam pelaksanaan prosedur yang sudah ditetapkan. Kondisi tersebut berdampak negatif pada kualitas pelayanan di ruang pengurusan SIM.

2. Tingkat Kesadaran

Hasil analisa menunjukkan bahwa minimnya tingkat kesadaran dan kepatuhan para staf Satlantas dan para pemohon SIM sendiri terhadap peraturan dan tata tertib yang ada di ruang pengurusan SIM menyebabkan terhambatnya pencapaian dari tujuan peraturan itu sendiri.

3. Sarana dan Prasarana

Jika diperhatikan sarana dan prasarana yang ada pada ruang pengurusan SIM Satlantas Polres Tana Toraja sudah cukup lengkap namun dari segi kapasitas masih sangat terbatas misalnya ruang pengurusan SIM yang masih terbilang sempit dan panas. Kapasitas ruang foto SIM yang hanya memiliki satu unit kamera perekam membuat para pemohon SIM terpaksa mengantri lama untuk foto SIM. Hal tersebut menghambat para staf Satlantas dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada para pemohon SIM.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan dan analisis data diatas, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Masyarakat pemohon Surat Izin Mengemudi yang dijadikan responden dalam penelitian ini secara dominan berusia 17-23 tahun yang tinggal di Kecamatan Makale dengan tingkat pendidikan akhir Sekolah Lanjutan Tingkat Atas dengan pekerjaan mahasiswa dan bersuku bangsa Tana Toraja. Pada dasarnya responden sudah paham tentang tahapan-tahapan yang harus dilalui dalam pembuatan SIM. Penilaian responden mengenai tahapannya tidak sulit, ujian praktek dalam pembuatan SIM tidak sulit, dan penilaian responden mengenai persyaratan pembuatan SIM secara keseluruhan tidak susah. Penyelesaian waktu dalam pembuatan SIM di Kantor Urusan SIM Satlantas Polres Tana Toraja ini telah berjalan sesuai waktu, sesuai dengan banyaknya antrian masyarakat yang akan membuat SIM. Pelayanan ini sesuai dengan standar waktu yang telah ditentukan oleh Kantor Urusan SIM Satlantas Polres Tana Toraja. Hal ini telah dikonfirmasi kepada para responden. Begitupun dengan biaya dalam pembuatan SIM belum merata dimana masih ada masyarakat yang mengeluarkan biaya yang

tidak sesuai dengan aturan yang ada demi untuk memperoleh SIM dengan cepat dan mudah. Hal ini sudah bertentangan dengan aturan sehingga pelayanan dari petugas belum menunjukkan kesamarataan dalam masyarakat.

2. Berkaitan dengan pelayanan petugas dalam pembuatan SIM disimpulkan bahwa responden masih mengeluhkan keramahan dari petugas yang terkesan cuek, tidak murah senyum dan kurangnya sapaan yang hangat dari petugas, tidak merespon dengan baik keluhan dari masyarakat. Sarana dan prasarana yang masih menjadi faktor yang menghambat prosedur pelayanan, dimana ada beberapa keluhan yang masuk ke kotak saran, dimana masyarakat mengeluhkan ruangan pembuatan SIM yang sempit dan panas, disebabkan pihak Satlantas belum mendapatkan sarana dan prasarana dari pemerintah. Sehingga berdasarkan hasil pembahasan yang di dapatkan dari responden, dapat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat terhadap kinerja pelayanan dalam pembuatan Surat Izin mengemudi di Satlantas Polres Tana Toraja yang masih kurang maksimal dengan tidak menjunjung tinggi keadilan dalam melayani masyarakat.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan keterbatasan penelitian yang telah diuarikan di atas, maka dapat disampaikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Para petugas Satlantas khususnya yang bertugas dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) hendaknya tidak mengabaikan penilaian masyarakat (persepsi masyarakat) agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat semakin lebih baik dan efisien sehingga kepercayaan masyarakat terhadap Polisi khususnya Satlantas menjadi lebih baik di mata masyarakat dan mewujudkan pelayanan prima dengan mengutamakan Salam, Senyum, Sapa demi kenyamanan masyarakat. Perlu dibuat mekanisme/terobosan yang baru agar masyarakat lebih senang mengurus sendiri pembuatan SIM mereka, tanpa membuka peluang untuk menyuburkan korupsi dan kolusi dalam pelayanan pembuatan SIM, karena peluang ini muncul ketika masyarakat mendapat kesempatan untuk menggunakan layanan perantara dari petugas. Sehingga petugas harus lebih transparan dan adil dalam memberikan pelayanan yang optimal.
2. Terkait kinerja pelayanan pembuatan SIM di Satlantas Polres Tana Toraja dalam hal sarana dan prasarana, sebaiknya ditingkatkan dengan bekerja cepat untuk pengadaan fasilitas yang dibutuhkan dan fokus untuk memperbaiki tatanan dalam ruangan pembuatan

SIM demi kenyamanan masyarakat dalam mengurus SIM. Perlu adanya semacam *customer service*, agar dalam memberikan pelayanan terutama bagi masyarakat yang merasa kesulitan dan kurang memahami akan sistematika pengurusan SIM, dapat lebih mudah dan cepat mendapatkan penjelasan dan petugas dapat lebih fokus memberikan layanan yang baik bagi masyarakat sehingga aparat lain dapat bertugas sesuai dengan tugasnya tanpa terganggu dengan berbagai macam pertanyaan dari pengguna jasa.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto, 2006, Pelayanan Publik dari Dominasi ke Partisipasi, Surabaya:Airlangga University Press*
- Bagir Manan, 2005, Menyongsong Fajar Otonomi Daerah, Yogyakarta:Pusat Studi Hukum*
- Darda Syahrizal, 2012, Hukum Administrasi Negara dan Pengadilan Tata Usaha Negara, Yogyakarta:Pustaka Yustisia*
- Harbani Pasolong, 2007, Teori Administrasi Publik, Bandung: Afabeta*
- Hardiyansyah, 2015, Komunikasi Pelayanan Publik, Yogyakarta: Gava Media*
- Harjijanto, 2000, Pendayagunaan Aparatur Negara Menuju Good Governance, Jakarta: Work Paper TOT*
- Kurniawan, R.B. 2015. Kajian Sosiologi Hukum Terhadap Perilaku Suap Masyarakat Kepada Polisi Lalu Lintas Pada Operasi Tertib Lalu Lintas. Program Sarjana. Universitas Hasanuddin. Makassar*
- Lijan Poltak Sinambela dkk, 2014, Reformasi Pelayanan Publik, Jakarta:PT Bumi Aksara*
- Muin Fahmal, 2013, Peran Asas Asas Umum Pemerintahan yang Layak dalam Mewujudkan Pemerintahan yang Bersih, Yogyakarta:Total Media*
- Mas Bakar, 2010, Peradilan Satu Atap dalam Rezim Hukum Administrasi Negara, Yogyakarta:Rangkang Education*
- Pandji Santoso, 2008, Administrasi Publik, Teori dan Aplikasi Good Governance, Bandung: Refika Aditama*
- Ridwan HR, 2016, Hukum Administrasi Negara, Ed.Revisi-12-Jakarta: Rajawali Pers*
- Sirajuddin, Didik Sukriono, Winardi, 2012, Hukum Pelayanan Publik, Malang: Setara Press*

*Warsito Utama, Administrasi Publik Baru Indonesia, Yogyakarta:
Pustaka Pelajar, 2012*

Undang-Undang

UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

UU Nomor 9 Tahun 2012 Tentang Surat Izin Mengemudi

UU Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan

UU Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah