



Efektivitas Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) Pada Polisi Resor Kota Ternate

Andi Hajuan ^a

Corespondensi Author e-mail: andihajuan02@gmail.com

Manuscript submitted: 27-01-2022, Manuscript revised: 31-01-2022, Accepted for publication: 01-02-2022

Keyword:
effectiveness service
1;
SIM Service 2;
Service Transparency
3.

Kata Kunci:
Efektifitas Pelayanan
1;
Pelayanan SIM 2;
Tranparansi
Pelayanan 3.

Abstract: Deskripsi, effectiveness service of SIM at Polres Town of Ternate run in this time not yet is effective, because, service of SIM not yet as according to Code/Law procedure of No. 22 Thn 2009, and service of SIM there are two way of service that is passing shoot and tes, but which is run in this time more tend to to SIM shoot. Result of which is found in this research is service which not yet as according to mechanism / procedure not yet is effective. Service not yet as according to Code/Law of No. 22 Thn 2009, provided counter still is limited, there no coherent guidance to follow SIM tes. All service of SIM more tend to to SIM shoot, therefore the importance of the institute have the character of tranparansi, professional, trust and existence of performance evaluation. So that in execution of service of SIM can walk according to procedure.

Abstrak: Deskripsi, efektivitas pelayanan SIM pada Polres Kota Ternate yang dijalankan saat ini belumlah efektif, karena, pelayanan SIM belum sesuai dengan prosedur Undang-Undang No. 22 Thn 2009, dan pelayanan SIM terdapat dua cara pelayanan yaitu melalui tes dan tembak, namun yang dijalankan saat ini lebih cenderung ke SIM tembak. Hasil yang ditemukan dalam penelitian ini adalah pelayanan yang belum sesuai dengan mekanisme/prosedur (belum efektif). Pelayanan belum sesuai dengan Undang-Undang No. 22 Thn 2009, loket yang disediakan masih terbatas, tidak ada pengarahannya yang tegas untuk mengikuti SIM tes. Para pelayanan SIM lebih cenderung ke SIM tembak, oleh karena itu perlunya lembaga tersebut bersifat tranparansi, profesional, amanah dan adanya evaluasi kinerja. Sehingga dalam pelaksanaan pelayanan SIM dapat berjalan sesuai prosedur.

^a Universitas Muhamamdiyah Maluku Utara, Indonesia

1 Pendahuluan

Pelayanan tes Surat Izin Mengemudi (SIM) adalah pelayanan SIM melalui prosedur atau amanat Undang-Undang yang telah ditetapkan. Pelayanan SIM tes membutuhkan waktu yang agak lama atau katakanlah waktu yang cukup untuk menyelesaikan ujian tes, waktu penyelesaian SIM tes dari awal hingga akhir 1,5 jam (satu setengah jam), dan biaya administrasi yang diperlukan para pemohon SIM dengan jumlah dapat dijangkau oleh masyarakat yaitu Rp. 100.000.

Adapun akses pelayanan SIM melalui tes yaitu dengan mengikuti persyaratan-persyaratan yang telah ditentukan oleh amanat Undang-Undang, yaitu pemohon SIM datang ke loket pembayaran kemudian memberikan 1 lembar kopian KTP, surat keterangan dari dokter dan membayar uang administrasi, setelah itu para pelayanan SIM mengarahkan untuk ikut ujian tulis dan ujian praktek kendaraan. Setelah lulus tes, maka diarahkan untuk berfoto dan SIM siap dicetak. Pelayanan SIM tes ini dapat memberikan manfaat bagi masyarakat yaitu masyarakat dapat berpengetahuan berlalulintas dan terampil dalam berlalulintas. Namun akses pelayanan SIM tidak berjalan, malah mempersulit masyarakat dalam mengarahkan untuk mengikuti pelayanan yang sesuai dengan prosedur yaitu dengan mengulur-mengulurkan waktu yang lama, sehingga membuat masyarakat bosan untuk mengikuti pelayanan SIM melalui tes dan berpaling pada SIM tembak.

Sedangkan SIM non tes (SIM tembak) adalah pelayanan SIM tanpa melalui Undang-Undang yang telah diamanatkan atau bisa dikatakan ilegal dan menyimpang terhadap peraturan dan masyarakat Kota Ternate. Pelayanan SIM tembak membutuhkan waktu agak cepat yaitu hanya 15 menit (lima belas menit) untuk penyelesaian 1 (satu) buah SIM dan biaya administrasi yang dikenakan 3 kali lipat lebih tinggi dibandingkan biaya administrasi SIM tes yaitu sebesar Rp. 350.000.

Adapun akses pelayanan SIM tembak yaitu : pemohon SIM datang ke loket dan memberikan satu lembar kopian KTP atau surat keterangan dari kelurahan bagi yang tidak memiliki KTP, kemudian mengarahkan pemohon SIM untuk berfoto selama 5 menit, kemudian pemohon SIM diarahkan ke tempat duduk selama 10 menit untuk memnunggu SIM dicetak dan diberikan kepada pemohon SIM. Namun SIM tembak tidak memberikan masyarakat terampil berlalulintas, dan SIM tembak hanya memberikan beban ekonomi bagi masyarakat.

Penggunaan 2 (dua) cara dalam pelayanan SIM pada Polres Kota Ternate, tentunya akan membuat masyarakat bingung, apalagi para pelayanan SIM tidak pernah mengarahkan masyarakat untuk mengikuti pelayanan SIM melalui tes. Hal ini terjadi ketika pemohon SIM yang datang ke loket bagian administrasi, dan ketika itu ada pertanyaan yang sering ditanyakan kepada pemohon SIM yaitu : Bapak/Ibu mau ikut pembuatan SIM melalui tes atau tembak.....?, ketika pemohon SIM mengatakan melalui tes, para pelayanan SIM tidak mengarahkan untuk tes, malah membuat sejuta alasan untuk membingungkan pemohon SIM untuk memilih. Alasan yang sering dipakai adalah dari segi waktu yang cukup lama, sehingga masyarakat berpikir terbebani oleh waktu, pada hal waktu yang sebenarnya 1,5 jam (satu setengah jam) saja. Ini artinya efektivitas pelayanan masih belum efektif dan transparan.

Tentunya pelayanan SIM yang saat ini terjadi pada masyarakat Kota Ternate, masyarakat lebih memilih/cenderung mengarah pada pembuatan SIM tembak. Hal ini terbukti bahwa alat-alat peralatan pembuatan SIM melalui tes tidak pernah digunakan, salah satunya alat simulator yang hanya dibiarkan dalam ruangan terlihat kotor (berabu). Alat simulator juga yang disediakan sangat minim yaitu hanya 1 (satu) buah, Apabila alat simulator hanya satu, bagaimana dapat melayani para pemohon SIM yang banyak. Tentunya pasti terjadi antrian yang panjang dan pemohon SIM akan menunggu dengan lama. Dan hal ini juga dapat dilihat dari data produksi SIM yang didapat tidak sebanding dengan masyarakat Kota Ternate yang mengurus SIM, dalam hal ini penyediaan loket dan tenaga masih terbatas, misalkan SIM C dapat diproduksi 20-30 perhari, secara logika tidak mungkin mencapai 20-30, dan perbulan mencapai 800-900 buah SIM, karena dalam pelayanan 1 buah SIM melalui tes membutuhkan waktu 1,5 jam.

Alat simulator adalah sebuah alat moderen yang dipakai saat ini untuk praktek tes berkendara, alat simulator ini diadakan dengan tujuan dapat mempermudah masyarakat untuk mengikuti ujian tes praktek. Namun hal ini sama sekali tidak digunakan untuk mempermudah masyarakat Kota Ternate, malah menyimpang dari masyarakat. Dalam pelayanan SIM melalui tes juga ternyata kemampuan dan keterampilan para pelayanan SIM atau pemandu masih minim, kurang profesional dan minim kualitas pelayanan. Hal ini dapat terlihat, karena pelayanan SIM hanya lebih mengarah pada SIM tembak. Karena yang terjadi dilapangan jarang sekali masyarakat mengikuti pelayanan SIM melalui tes, dan hampir mencapai 95% adalah SIM tembak.

Adapun akses yang dapat mempermudah masyarakat, salah satu akses mempermudah masyarakat, yaitu dengan diadakannya pelayanan SIM keliling, namun pelayanan SIM keliling yang diadakan hanya untuk perpanjangan SIM. Sehingga pelayanan SIM keliling juga belum dapat mempermudah masyarakat dalam pembuatan SIM baru.

Untuk memaksimalkan pelayanan SIM yang efektif, tentunya membutuhkan pelayanan yang transparansi, pelayanan yang mudah, tepat waktu, biaya murah dan kemampuan para pelayanan SIM yang maksimal dan profesional. Dan sesuai juga dengan aturan yang berlaku. karena sampai saat ini peraturan pelayanan SIM pada Polres Kota Ternate belum efektif. Kaitan dengan masalah tersebut diatas, maka menjadikan motivasi bagi peneliti untuk mengangkat persoalan dalam penelitian dengan rumusan masalah dibawa ini.

2 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan tipe dan jenis kualitatif deskriptif, alasannya peneliti berkeinginan menggali gejala-gejala secara langsung di lapangan dengan bentuk deskriptif, metode ini digunakan karena untuk mempermudah penulis yang bertujuan untuk mengetahui, dan menggambarkan sesuai masalah yang diajukan sebelumnya. (Sanapiah Faisal, 2001).

Analisis data adalah suatu proses mengorganisasikan dan mengurutkan data kedalam suatu pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data. (Lexy Meleong, 2001).

3 Hasil dan Diskusi

Mekanisme dan Prosedur Pengurusan SIM pada Polres Kota Ternate

Mekanisme dan prosedur pengurusan SIM pada ditlantas Polres Kota Ternate, saat ini mekanisme dan prosedur pengurusan SIM yang dilaksanakan sudah sesuai dengan Undang-Undang No. 22 tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan. Undang-Undang ini dipakai secara umum atau diseluruh wilayah Indonesia, dimana merupakan salah satu kewajiban yang patut ditaati dalam berlalu lintas, oleh masyarakat secara keseluruhan yang berada diwilayah Indonesia dan khususnya masyarakat Kota Ternate dalam mengurus SIM. Undang-Undang No. 22 tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan, digagas oleh departemen perhubungan dengan tujuan, agar penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan jalan sesuai dengan harapan masyarakat dan sejalan dengan kondisi dan kebutuhan masyarakat, dan juga para penyelenggara lalu lintas. Sehingga penyelenggaraan lalu lintas berjalan dengan efektif dan lancar. Menurut R. Ferry Anggoro Suryokusumo (2008) Efektivitas secara sederhana kebijakan yang tepat sasaran serta bermanfaat bagi masyarakat. Sedangkan menurut Anggoro (2008) apakah organisasi itu mampu bertahan dan hidup terus dalam lingkungan (Anggoro, 2008). Pelaksanaan konsep kemitraan kebijakan organisasi menjadi faktor keberhasilan implementasi program organisasi pemerintah (Tuanaya, Wance, 2021). Kegiatan pemerintah saja, sehingga apapun yang dilakukan oleh pemerintah, itulah pemerintah (Ndraha, 2005).

Begitu juga apabila dilanjutkan dengan tahap berikut yang keempat Ujian praktek (lulus atau tidak) maka sama hal dengan hal yang dimaksudkan pada tahap ketiga melalui ujian teori. Setelah melalui ujian praktek dan lulus maka pemohon SIM dilanjutkan ketahap berikut yaitu tahap kelima dimana SIM siap di cetak dan siap diberikan atau disebut penyerahan kepada pemohon

SIM, dan SIM tersebut dijadikan arsip dokumen. Menurut R. Ferry Anggoro Suryokusumo bahwa pelayanan publik pada hakekatnya adalah pelayanan kepada pengguna jasa layanan dalam hal ini adalah masyarakat dalam arti luas, sehingga apapun bentuk dan model yang diberikan semestinya orientasinya adalah masyarakat itu sendiri (Suryokusumo, 2008). Paradigma baru administrasi publik muncul dengan merumuskan serangkaian idealism dan praktik terkait penggunaan nilai dan norma tertentu dalam pelaksanaan akuntabilitas pelayanan publik (Herizal, Mukhrizal, Wance, 2020).

Selanjutnya untuk mengetahui mekanisme dan prosedur dan pengurusan SIM pada ditlantas Polres Kota Ternate maka, lihat hasil wawancara dengan Bapak Widi Haryawan, Sik. (AKP NRP 79031369) selaku kepala satuan lalu lintas Polres Kota Ternate, sebagai berikut :

“Mekanisme dan prosedur pengurusan SIM yang saat ini kami laksanakan, harus sesuai dengan UU No. 22 tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan, sehingga pelayanan SIM menjadi lancar dan dapat menciptakan ketertiban dalam kepengurusan SIM, baik SIM kategori motor maupun SIM kategori mobil”. (Hasil Wawancara Hari Rabu14-12-2011).

Dari sekian kutipan hasil wawancara diatas, penulis menarik kesimpulan bahwa, dalam pengurusan atau membuat harus berdasarkan Undang-Undang yang sudah ditetapkan oleh lembaga kepolisian Negara. Sehingga dalam memberikan kepengurusan SIM kepada masyarakat tidak lari keluar dari apa yang sudah menjadi amanat Undang-Undang, dan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan dengan lancar.

Efektivitas Pelayanan SIM pada Polres Kota Ternate

Efektivitas pelayanan SIM pada Polres Kota Ternate, yang dilaksanakan saat ini sudah efektif, karena dalam pelayanan pengurusan SIM, pemohon SIM dapat dilayani dengan baik. Pelayanan yang baik untuk diberikan kepada pemohon SIM, ketika pemohon SIM datang ke Polres Kota Ternate dapat disambut dengan sapaan dan senyum, kemudian pemohon SIM tersebut diantarkan ke loket pengurusan SIM. Pelayanan merupakan salah satu alat pemuas kebutuhan manusia sebagaimana halnya dengan barang (V. Gasperz, 2003). Seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya (Moenir, 1992).

Selanjutnya untuk mengetahui efektivitas pelayanan SIM pada Polres Kota Ternate maka, lihat hasil wawancara dengan Bapak Widi Haryawan, Sik. (AKP NRP 79031369), selaku kepala satuan lalu lintas Polres Kota Ternate, sebagai berikut :

“Efektivitas pelayanan SIM yang terjadi sekarang ini sudah sangat efektif, karena pemohon SIM datang langsung ke tempat pendaftaran, lalu pemohon SIM mendaftar ke loket, dan uang pendaftaran tersebut langsung disetorkan ke bank BRI. dan pemohon SIM dapat mengikuti ujian teori maupun praktek, apabila pemohon SIM dinyatakan lulus maka SIM dapat dicatat”. Hasil Wawancara Hari Rabu14-12-2011).

Dari hasil wawancara diatas menjelaskan bahwa, dalam efektivitas pelayanan SIM yang terjadi pada Polres Kota Ternate sudah sangat aktif, karena masyarakat secara langsung datang ke loket untuk dapat mendaftar secara langsung, dan uang pendaftaran tersebut yang diberikan pada loket tersebut, kemudian dapat disetorkan langsung ke bank BRI, setelah itu maka pemohon SIM tersebut melanjutkan untuk mengikuti tes ke tahap berikutnya. Apa bila dalam beberapa tahap dapat dilalui maka akan dapat dicetak SIM baru dan diberikan pada pemohon SIM untuk mengambilnya

Pertanyaan-pertanyaan seperti itulah membuat masyarakat bingung menjawab, kemudian perilaku yang ditunjukkan oleh para pelayanan SIM yang menjelaskan bahwa kalau melalui tes itu bapak harus tunggu beberapa hari, ini adalah polah perilaku yang tidak baik untuk diimplementasikan, kemudian pada saat itupun datang ketidakpuasan terhadap masyarakat, namun masyarakat tidak bisa berbuat apa-apa yang bisa hanya mendengar kata-kata mereka, sehingga tentunya masyarakat akan berfikir bahwa melalui SIM tembak aja biar lebih cepat, ini adalah sebenarnya bentuk pemaksaan halus untuk merubah pikiran masyarakat bahwa SIM

tembak tidak perlu repot, cukup mengeluarkan uang sebanyak Rp. 350.000 untuk mendapat SIM baru. Walaupun ini menjadi salah satu beban masyarakat dalam hal ekonomis, tapi terpaksa harus mengikuti pelayanan SIM tembak.

Selanjutnya, penulis melakukan wawancara dengan Bapak Saiful Arif selaku masyarakat pengguna jasa SIM, sebagai berikut :

“Pelayanan SIM yang terjadi pada ditlantas Polres Kota Ternate belum efektif, dapat dilihat mulai dari biaya, waktu dan akses pelayanan dan kualitas pelayanan yang menyimpang terhadap masyarakat. Karena efektivitas pelayanan SIM yang dilaksanakan belum melalui mekanisme dan prosedur yang ada, sehingga yang terjadi pengurusan SIM hanya melalui SIM tembak”. (Hasil Wawancara Hari Senin 19-12-2011)

Dari hasil wawancara diatas menjelaskan bahwa, efektivitas pelayanan pengurusan SIM belum efektif sama sekali, baik dari segi waktu, biaya dan akses pelayanan. Dalam hal ini karena kualitas pelayanan masih terdapat penyimpangan atau pengurusan SIM masih diluar dengan aturan yang ada, karena apabila SIM yang dilaksanakan sudah efektif, maka tentunya hari ini kita tidak akan melihat lagi masyarakat yang membuat melalui SIM tembak.

Biaya Administrasi Pengurusan SIM

Dalam mengurus SIM pada Polres Kota Ternate, tentunya membutuhkan biaya administrasi pengurusan SIM. Dalam mengurus SIM, untuk masing-masing pemohon SIM mempunyai kewajiban menyediakan biaya administrasi pengurusan SIM yang ditentukan sesuai dengan aturan yang berlaku saat ini, yaitu untuk SIM A (mobil) Rp. 120.000 perorang dan untuk SIM C (motor darat) Rp. 100.000 perorang. Dan untuk memperpanjang SIM membutuhkan biaya untuk SIM A yaitu Rp. 100.000, dan untuk SIM C Rp. 75.000.

Lebih lanjut untuk mengetahui biaya administrasi pengurusan SIM Maka, lihat hasil wawancara dengan Bapak Zuliyanto Leonardi Karamajaya (IBDA NRP 86071341), selaku kepala seksi pelayanan SIM, sebagai berikut :

“Dalam pengurusan SIM biaya administrasi yang dikenakan setiap pemohon SIM yaitu untuk SIM A Rp. 120.000 dan untuk memperpanjang SIM A dengan harga Rp. 100.000, dan untuk SIM C Rp. 100.000 dan untuk memperpanjang SIM C dengan harga Rp. 75.000. (Hasil Wawancara Hari Senin 19-12-2011)

Dari hasil wawancara diatas menjelaskan bahwa, dalam pengurusan SIM masyarakat cukup mengeluarkan biaya untuk SIM A Rp. 120.000 dan untuk SIM C Rp. 100.000, dan apabila masyarakat yang sudah membuat SIM dan ingin memperpanjang SIM maka cukup mengeluarkan biaya SIM A Rp.100.000, dan untuk SIM C Rp. 75.000 untuk mendapatkan SIM baru kembali.

Dalam pengurusan SIM Kota Ternate, ternyata memiliki tarif biaya pengurusan SIM yang sangat murah dan dapat mengurangi beban ekonomis bagi masyarakat, namun tarif biaya yang ditetapkan dengan aturan tidak semua masyarakat secara umum mengetahuinya, sehingga masyarakat yang membuat SIM hanya tau biaya SIM tembak dengan harga yang cukup mahal dan memberikan beban pada masyarakat secara ekonomis. Biaya administrasi dalam pengurusan SIM tembak, pemohon SIM menyediakan uang sebesar Rp. 350 untuk SIM C, sedangkan SIM A sebesar Rp. 450.000. Pengurusan SIM tembak ini adalah sebuah pengurusan SIM diluar dari aturan dan sangat bertentangan dengan Undang-Undang No. 22 tahun 2009 tentang lalulintas dan angkutan jalan.

Tak heran jika melihat ada masyarakat yang memiliki motor tapi tidak memiliki SIM, hal ini dikarenakan masyarakat tidak memiliki uang untuk membuat SIM tembak, karena SIM tes hanya sebuah nama yang membuat masyarakat bingung untuk melaluinya, karena hal ini juga tidak ada sosialisasi yang kuat yang memberikan keyakinan kepada masyarakat untuk mengikuti SIM tes, sehingga masyarakat merasa ragu-ragu untuk mengikuti SIM tes.

Lebih lanjut lihat hasil wawancara dengan Bapak Herlin, selaku pengguna jasa pelayanan SIM, sebagai berikut :

“Apabila pengurusan SIM yang dilaksanakan saat ini sesuai dengan aturan maka biaya yang diembankan kepada masyarakat dapat mengurangi beban ekonomis, tetapi hal yang terjadi saat ini

pengurusan SIM diluar garis aturan sehingga biaya pengeluaran satu buah SIM sangat tinggi, dan tak heran jika ada masyarakat yang memiliki motor tapi Simnya tidak ada". (Hasil Wawancara 23-12-2011)

Dari hasil wawancara diatas menjelaskan bahwa, jika dalam pelaksanaan pengurusan SIM saat ini dijalankan sesuai dengan aturan, maka biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat dalam membuat SIM dapat mengurangi beban ekonomis bagi masyarakat Kota Ternate, sehingga semua masyarakat yang memiliki kendaraan dapat memiliki SIM.

Menurut hemat penulis, biaya pelayanan SIM belum efektif, karena tidak ada kejelasan dan transparansi biaya SIM baru dan pelayanan SIM yang terjadi pada masyarakat yang mengurus SIM, harus mengeluarkan biaya sebesar Rp. 350,000. Pada hal pada dasarnya biaya yang dikenakan Rp. 100,000, hal ini harus adanya transparansi biaya dari lembaga tersebut.

Waktu Penyelesaian Dalam Pelayanan SIM

Dalam pengurusan SIM pada ditlantas Polres Kota Ternate waktu yang dijadwalkan secara rutin yaitu hari senin hingga dengan hari sabtu, dan dibuka mulai pukul 08:00 hingga pukul 16:00 WIT. Untuk waktu penyelesaian SIM melalui tes mulai dari tahap awal hingga akhir membutuhkan satu stengah jam, dalam pembuatan SIM melalui tes membutuhkan waktu agak lama, karena membutuhkan beberapa tahapan yang harus dilalui, namun dalam melalui SIM tes ini dapat memberikan manfaat yang sangat besar bagi masyarakat yaitu dapat menambah pengetahuan dan ketrampilan dalam berlalu lintas. Sedangkan untuk waktu penyelesaian SIM tembak hanya membutuhkan waktu 15 menit, karena dalam membuat SIM tembak tidak melalui pertahapan-pertahapan yang menjadi mekanisme pengurusan SIM, sehingga waktu penyelesaian sangat cepat.

Lebih lanjut untuk mengetahui biaya administrasi pengurusan SIM Maka, lihat hasil wawancara dengan Bapak Zuliyanto Leonardi Karamajaya (IBDA NRP 86071341), selaku kepala seksi pelayanan SIM, sebagai berikut :

"Pelayanan SIM dibuka setiap hari, terkecuali hari minggu, setiap hari buka pada pukul 08:00 WIT, dan tutup pada pukul 16:00 WIT. Dan waktu penyelesaian dalam pelayanan SIM yang dilalui dari tahap awal hingga akhir berkisar satu stengah jam". (Hasil Wawancara Hari Senin 19-12-2011).

Selanjutnya, penulis melakukan wawancara dengan Bapak Saiful Arif selaku masyarakat pengguna jasa SIM, sebagai berikut :

"Dalam pelayanan SIM tembak hanya membutuhkan waktu 10 hingga 15 menit untuk SIM dicetak dan diberikan kepada pemohon SIM". (Hasil Wawancara Hari Senin 19-12-2011).

Menurut hemat penulis, waktu penyelesaian SIM belum efektif, karena dalam pelayanan SIM para pelayanan SIM tidak berpatokan pada waktu yang ada dan tidak konsisten terhadap waktu untuk penyelesaian pembuatan SIM baru, oleh karena itu perlunya sebuah komitmen waktu, sehingga penyelesaian SIM sesuai dengan waktu yang diinginkan oleh masyarakat, dan dalam pelayanan SIM dapat berjalan dengan lancar sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

Akses Pelayanan SIM

Akses pelayanan SIM pada ditlantas Polres Kota Ternate sesuai dengan mekanisme yang ada yaitu pemohon datang ke loket dan membawa kopian KTP, dan surat keterangan dari dokter sehat jasmani dan rohani, kemudian registrasi dan mengisi formulir yang telah disediakan, kemudian dilanjutkan dengan ujian teori dan praktek, apabila pemohon SIM lulus dari ujian teori dan praktek maka, pemohon SIM dipersilahkan untuk berfoto, setelah itu menunggu SIM dicetak selama 10 menit.

Jadi tes tersebut berada dalam ruangan dengan alat yang lengkap, seperti motor sekalian layar komputer, jenis motor dan komputer yang dipakai oleh pemohon SIM untuk tes adalah jenis motor besar (tander/mega pro), dan untuk jenis komputer yaitu komputer layar lebar sekalian dengan kamera digital. Dalam melakukan tes uji melalui simulator, pemohon SIM menaiki motor yang sudah disediakan untuk dikendarai dan diikuti sesuai dengan petunjuk yang ada pada layar

komputer tersebut, sehingga jika melalui tes tersebut terasa nyaman.

Lebih lanjut untuk mengetahui akses pelayanan SIM Maka, lihat hasil wawancara dengan Bapak Zuliyanto Leonardi Karamajaya (IBDA NRP 86071341), selaku kepala seksi pelayanan SIM, sebagai berikut :

“Untuk akses pelayanan yaitu foto kopi KTP, membawa surat keterangan dokter sehat jasmani dan rohani, mengisi formolir, mengisi data, dan mengikuti ujian teori dan ujian praktek. Apabila lulus pemohon SIM difoto dan dicetak SIM tersebut, dalam pelaksanaan akses pelayanan SIM ada cara baru/moderen yang memudahkan masyarakat dalam pengurusan SIM, cara tersebut yaitu melalui simulator, cara ini menggantikan cara yang lama”. (Hasil Wawancara Hari Senin 19-12-2011).

Adapun cara lain juga yang memudahkan masyarakat dalam mengurus SIM yaitu dengan cara mengsosialisasikan tentang pembuatan SIM baru melalui sekolah-sekolah dan kantor-kantor instansi yang ada di kota ternate. hal ini juga ada salah satu cara yang mungkin tak asing lagi dedengar oleh masyarakat yaitu dengan cara pelaksanaan SIM keliling. SIM keliling adalah salah satu akses pelayanan SIM yang mempermudah masyarakat, dalam mempermudah masyarakat maka, SIM keliling mempunyai fungsi untuk mengadakan pelayanan SIM keliling dengan melalui mobil.

4 Kesimpulan

Sesuai hasil penelitian terhadap efektivitas pelayanan surat izin mengemudi (SIM) pada Polres Kota Ternate dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat, agar pelayanan tersebut dapat efektif dan berhasil memberikan mutu dan kualitas pelayanan pada pegawai terhadap pada instansi tersebut, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Dalam rangka meningkatkan efektivitas pelayanan SIM, maka pelayanan SIM harus disesuaikan dengan amanat Undang-Undang Nomor 22 tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan, agar penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan jalan sesuai dengan harapan masyarakat dan sejalan dengan kondisi dan kebutuhan masyarakat.
2. Dengan adanya pelayanan SIM pada Polres Kota Ternate, merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan, karena baik buruknya manajemen pelayanan SIM, tergantung dari kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.
3. Dalam rangka mencapai tujuan, fungsi, dan peran pada lembaga tersebut khususnya Kapolres Kota Ternate dewasa ini, agar lebih diarahkan pada daya dukung, serta daya dorong terhadap para penyelenggara pelayanan SIM, sebagai pelayanan masyarakat, agar dapat bekerja sesuai dengan prinsip pelayanan yaitu kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, produk, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses pelayanan, kedisiplinan dan kenyamanan. Sehingga dalam menunjang pelayanan terhadap masyarakat lebih efektif.
4. Dalam memberikan pelayanan SIM yang efektif maka, pelayanan yang diterapkan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, dengan memenuhi asas pelayanan yaitu transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, dan keseimbangan. Sehingga pelayanan menjadi lebih lancar dan efisien.
5. Dalam rangka mencapai efektivitas pelayanan yang efektif maka, perlunya evaluasi kerja yang maksimal dan secara bertahap dengan melihat kondisi lapangan atau masyarakat yang ada di Kota Ternate, sehingga dapat mengetahui keluhan dari masyarakat dengan tujuan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

Referensi

- Anggoro, M. Toha. (2008). Metode Penelitian. Jakarta: Universitas Terbuka.
- A.S Moenir. (1992). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta : Bumi Aksara
- Gasperz, V. (2003). Metode Analisis Untuk Peningkatan Kualitas, Jakarta: P.T Gramedia Pustaka Utama
- Faisal, Sanapiah. (2001). Format-Format Penelitian Sosial, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada
- Ferry, R. Anggoro Suryokusumo. (2008). Pelayanan Publik dan Pengelolaan Infrastruktur Perkotaan. Yogyakarta: Sinergi Publishing
- Herizal, H., Mukhrijal, M., & Wance, M. (2020). Pendekatan akuntabilitas pelayanan publik dalam mengikuti perubahan paradigma baru administrasi publik. *Journal of Governance and Social Policy*, 1(1).
- Moleong Lexy J., (2001). Metodologi Penelitian Kualitatif, PT Remaja Rosda Karya: Bandung
- Ndraha Taliziduhu. (2005). Teori Budaya Organisasi, Cetakan Pertama, PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Tuanaya, W., & Wance, M. (2021). Wayame village government partnership pattern in handling COVID 19 in Ambon city. *Turkish Journal of Physiotherapy and Rehabilitation*, 32(3).