

**PELAKSANAAN SISTEM AUDIO VISUAL INTEGRATED
SYSTEM (AVIS) DALAM PENERBITAN SIM DI KANTOR
SATPAS SIM POLRES ACEH BARAT**

SKRIPSI

Diajukan Oleh :

HENDRA SAFRIA

NIM. 150802030

Program Ilmu Administrasi Negara



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
DARUSSALAM - BANDA ACEH
2020 M/1441 H**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar (S-1)
Dalam Ilmu Administrasi Negara**

Diajukan Oleh:

HENDRA SAFRIA
NIM. 150802030

**Mahasiswa Fakultas Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Program Studi Ilmu Administrasi Negara**

Disetujui Untuk Diuji / Dimunaqasyahkan Oleh:

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Dr. MAHMUDDIN, M.Si.
NIP. 197210201997031002

MUZZINAH, B.Sc.MPA
NIP. 198411252019032012

SKRIPSI

**Telah Diuji oleh Panitia Munaqasyah Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu
Pemerintahan dan Dinyatakan Lulus serta Diterima Sebagai Salah Satu
Beban Studi Program Sarjana (S-1) Ilmu Administrasi Negara**

Diajukan Oleh:

HENDRA SAERIA
NIM. 150802030

Pada Hari/Tanggal

Senin, 2 Januari 2020 M
8 Jumadil Awal 1441 H

Di

Darussalam - Banda Aceh

Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

Ketua,

Sekretaris,

Dr. Mahmuddin, M.Si
NIP. 197210211997031002

Muazzinah, B.Sc., MPA
NIP. 198411252019032012

Penguji I,

Penguji II,

Zakki Fuad Khalil, S.IP., M.Si
NIDN. 2019119001

Cut Zamharira, S.IP., M.AP
NIDN. 2017117904



Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan

W. Liana Dewi, S.Ag, M.Hum

NIP. 19730723000032002

SURAT PERNYATAAN ORISINILITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Hendra Safria
NIM : 150802030
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Universitas : UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini benar dibuat oleh penulis sendiri, dan belum pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

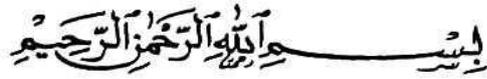
Apabila ternyata di dalam skripsi ini semua atau sebagian isinya terdapat unsur-unsur plagiat, maka saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dapat dicabut/dibatalkan, serta dapat diperoleh sesuai peraturan yang berlaku. Demikian surat pernyataan ini dibuat dan ditandatangani dalam keadaan sadar tanpa tekanan/paksaan oleh siapapun.

Banda Aceh, 5 Desember 2019
Yang Menyatakan,




Hendra Safria

KATA PENGANTAR



Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah S.W.T berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Pelaksanaan Sistem Audio Visual Integrited System (AVIS) dalam penerbitan SIM di Kantor SATPAS SIM Polres Aceh Barat”**. Shalawat beserta salam penulis sampaikan kepada baginda Rasulullah Muhammad S.A.W yang telah berhasil membawa umat manusia dari lembah kebodohan atau kejahilan kepada alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan.

Penulisan skripsi ini diajukan guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh. Oleh sebab itu, semoga penulisan skripsi dapat bermanfaat kepada semua pihak, khususnya pihak terkait yang membutuhkan data hasil penelitian ini.

Dalam proses penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan, bimbingan, arahan dan motivasi serta partisipasi dari berbagai pihak yang terlibat untuk menyelesaikan skripsi ini. Secara khusus penulis mengucapkan banyak terima kasih orang tua Ayahanda Juhari dan Ibunda Hindon tercinta, sungguh ananda tidak akan dapat membalas semua jasa selama ini. Lantunan doa semoga sedikit banyak bisa menjadi tanda bakti hamba kepada keduanya. Terima kasih juga untuk seluruh keluarga dan teman maupun sahabat yang selalu memberi dukungan dan semangat sehingga penulis menjadi termotivasi untuk mengerjakan skripsi dengan segera.

Terima kasih atas segala pengorbanan, doa serta kasih sayang yang tulus. Dan juga terima kasih kepada saudara-saudara penulis yang selalu mendoakan penulis selama penulisan skripsi.

Dengan selesainya skripsi ini, penulis turut menyampaikan ribuan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Warul Walidin, AK, MA. Selaku Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Ibu Dr. Ernita Dewi, S.Ag. M.Hum selaku Dekan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
3. Bapak Eka Januar, S.I.P., M.Soc,Sc selaku Ketua Program Studi Ilmu Adminitrasi Negara UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
4. Ibu Dian Rubianty, M.P.A sebagai dosen wali yang telah membimbing dan memotivasi penulis selama menjalani pendidikan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan.
5. Bapak Dr. Mahmuddin, M.Si dan Ibu Muazzinah, B.Sc. MPA sebagai dosen pembimbing I dan pembimbing II yang telah meluangkan waktu membimbing penulis dengan memberikan motivasi, dorongan, konsep, serta solusi dalam penyelesaian skripsi penelitian ini.
6. Terimakasih kepada seluruh dosen FISIP lain yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu, terimakasih atas ilmu yang diberikan selama ini.
7. Terimakasih kepada seluruh staf akademik yang telah membantu penulis dalam pembuatan surat dan segala keperluan sesuatunya.

8. Teman-teman seperjuangan seluruh angkatan 2015 yang telah menyemangati dan memberi memotivasi penulis selama ini. untuk meraih gelar S.AP.
9. Kepada Informan yang telah banyak membantu penulis dalam memberikan informasi yang penulis butuhkan. Terimakasih atas keramahan dan ketulusannya.

Hanya dengan iringan do'alah penulis berharap semoga kebaikan yang telah diberikan menjadi amal shaleh dan diterima oleh Allah S.W.T. *Aamiin Yaa Rabbal 'Alamin*. Dari lubuk hati terdalam penulis mengakui pasti masih banyak sekali kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan ke depan sangat penulis harapkan dari pembaca semuanya.

Banda Aceh, 5 Desember 2019
Penulis,

Hendra Safria

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBARAN JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
ABSTRAK	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Penelitian Terdahulu	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Konsep Kebijakan Publik.....	10
2.2 Konsep Implementasi Kebijakan Publik.....	13
2.3 Surat Izin Mengemudi.....	22
2.3.1 Tujuan Pembuatan Surat Izin Mengemudi.....	22
2.3.2 Prosedur Pembuatan Surat Izin Mengemudi.....	23
2.3.3 Kewajiban dan penggolongan SIM	25
2.3.4 Masa Berlaku SIM	26
2.4 Sistem AVIS dalam Pembuatan SIM.....	27
2.5 Kerangka Berpikir.....	31
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1 Jenis Penelitian.....	32
3.2 Lokasi Penelitian.....	32
3.3 Sumber Data.....	33
3.4 Teknik Pengumpulan Data	33
3.5 Teknik Analisis Data.....	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	37
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	37
4.1.1 Visi Misi dan Motto Kantor SATPAS	38
4.1.2 Solidaritas kantor SATPAS	38
4.1.3. Struktur Organisasi.....	39
4.2 Pelaksanaan Sistem AVIS Dalam Penerbitan SIM di Kantor SATPAS SIM Polres Aceh Barat.....	40
4.2.1 Faktor-Faktor Penghambat Terhadap Rendahnya Kelulusan Dengan Menggunakan Sistem AVIS.....	50

BAB V PENUTUP	56
5.1 Kesimpulan	56
5.2 Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA	59



ABSTRAK

Kantor Satuan Penyelenggara Administrasi Surat Izin Mengemudi (SATPAS SIM) Polres Aceh Barat merupakan salah satu instansi pemerintah, yang melayani masyarakat dalam proses penerbitan SIM. Karena perubahan zaman yang semakin modern, fasilitas yang diberikan dalam ujian teori penerbitan SIM sudah lebih canggih. Salah satu inovasi pelayanan dalam penerbitan SIM adalah dilaksanakannya sistem AVIS (*Audio Visual Integrated System*). Sistem ini merupakan perubahan dari sistem sebelumnya yaitu menggunakan ujian tulis. Namun dalam implementasinya masih banyak masyarakat yang belum paham tentang pelaksanaan penerbitan SIM melalui sistem AVIS yaitu tidak mengerti teori yang digunakan pada waktu mengikuti ujian sehingga mengakibatkan banyak masyarakat yang tidak lulus. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk melihat bagaimana pelaksanaan sistem AVIS yang diterapkan dalam penerbitan SIM dan penyebab rendahnya kelulusan ujian teori dengan menggunakan sistem tersebut. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif, informan penelitian yaitu 1 orang Bintara Urusan SIM, 1 orang Bintara Urusan Ujian Teori, 2 orang masyarakat yang lulus ujian dan 2 orang yang tidak lulus. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan penerbitan SIM di Kantor SATPAS SIM Polres Aceh Barat dalam pelaksanaan ujian penerbitan SIM melalui sistem AVIS sudah lebih baik, karena prosesnya sudah lebih transparans yaitu hasil dari ujian yang telah diikuti langsung ditampilkan dilayar monitor peserta ujian. Adapun faktor penyebab rendahnya kelulusan ujian teori dengan sistem AVIS ini dikarenakan masih banyaknya masyarakat yang tidak memahami aturan-aturan berkendara dijalan raya dan juga tidak adanya penyuluhan maupun sosialisasi yang diberikan oleh pihak penyelenggara kepada masyarakat tentang ujian teori dengan menggunakan sistem AVIS, sehingga mengakibatkan banyak masyarakat yang tidak lulus.

Kata Kunci : Kebijakan Publik, Implementasi, SIM, Sistem AVIS.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Surat Izin Mengemudi (SIM) adalah salah satu persyaratan yang wajib dipenuhi oleh pengendara kendaraan bermotor di jalan raya. Peraturan ini tercantum pada Pasal 18 (1) UU Nomor 14 Tahun 1992 tentang Lalu-lintas dan Angkutan Jalan, bahwa Setiap pengemudi kendaraan bermotor di wilayah wajib memiliki SIM.¹ SIM adalah bukti registrasi dan identifikasi yang diberikan oleh Kepolisian Republik Indonesia (POLRI) kepada seseorang yang telah memenuhi persyaratan administrasi, sehat jasmani dan rohani, memahami peraturan lalu lintas dan terampil mengemudikan kendaraan bermotor.² Sebagai institusi yang berwenang melakukan penerbitan SIM kepada masyarakat, kepala kepolisian disetiap wilayah masing-masing mendelegasikan wewenang ini kepada kepala satuan lalu lintas, sesuai dengan Undang-undang Nomor 2 Tahun 2002 Pasal 5 Ayat 2 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.³ Melalui kepemilikan SIM diharapkan kualitas keahlian mengemudi kendaraan bermotor dari masyarakat akan semakin baik, sehingga dipercaya dapat mengurangi angka kecelakaan lalu lintas yang mungkin terjadi. Oleh karena itu, pemohon SIM harus benar-benar teruji kemampuannya berkendara di jalan raya.

¹ Republik Indonesia, Undang-undang Nomor 14 tahun 1992, Lembaran Negara No.14 Tahun 1992.

² POLRI (Kepolisian Negara Republik Indonesia), *Surat Izin Mengemudi (SIM)*, diakses pada tanggal 14 Oktober 2019 dari situs WWW.POLRI.go.id

³ Republik Indonesia, Undang-undang Nomor 2 tahun 2002, Lembaran Negara No.2 Tahun 2002.

Dalam memberikan pelayanan penerbitan SIM. Kantor Satuan Penyelenggaraan Administrasi Surat Izin Mengemudi Polisi Resor (SATPAS SIM Polres) Aceh Barat tentunya perlu memperhatikan standar dan kualitas pelayanan publik. Pada Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan bahwa Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1994.⁴ Jadi, Kepolisian Republik Indonesia sebagai bagian fungsi pemerintahan Negara di bidang pemeliharaan dan keamanan, ketertiban masyarakat, penegak hukum, perlindungan, mengayomi, dan pelayanan pada masyarakat, tentu perlu memperhatikan standar dan kualitas pelayanan yang sesuai dengan amanah UU.⁵

Proses penerbitan SIM merupakan salah satu wujud pelayanan publik yang diberikan oleh Kepolisian. Karena perubahan zaman yang semakin modern, sudah seharusnya fasilitas yang diberikan untuk mengikuti ujian penerbitan SIM semakin hari semakin baik. Salah satu inovasi pelayanan yang dilaksanakan adalah sistem AVIS (*Audio Visual Integrated System*). Sistem ini merupakan perubahan dari sistem sebelumnya yaitu menggunakan ujian tulis. Ujian tulis yang digunakan masih sangat manual dan tergolong sulit, seperti petunjuk yang diberikan pada lembar soal pada saat ujian kurang jelas dan terkadang terlihat buram, sehingga banyak masyarakat yang tidak paham bahkan kurang mengerti

⁴ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik*

⁵ Hermansyah *Kualitas pelayanan surat izin mengemudi (SIM) pada kantor satlantas Polresta samarinda* (2013)

pada soal yang diberikan. Adapun pada ujian tulis ini membutuhkan waktu yang cukup lama untuk mengetahui nilai hasil ujian yang telah dilaksanakan.

Namun pada sistem AVIS, masyarakat hanya butuh konsentrasi dalam mendengarkan petunjuk melalui audio dan melihat soal yang ditampilkan pada proyektor atau computer. Sistem AVIS ini sendiri sama halnya seperti sistem *Computer Assited Test (CAT)*, dimana sistem ini pasti akan menjamin hasil yang diperoleh peserta yang mengikuti tes ujian. Jadi masyarakat tidak perlu menunggu lama, dikarenakan nilai hasil ujian akan langsung keluar setelah mengikuti tes ujian. Ini merupakan keunggulan sistem AVIS, sehingga kemungkinan terjadinya manipulasi data dapat dihindari.

Kantor SATPAS SIM Polres Aceh Barat merupakan salah satu instansi pemerintah, yang melayani masyarakat dalam proses penerbitan SIM. SATPAS Polres Aceh Barat berdiri pada tahun 2018 sebagai penyelenggara pelayanan publik membuat terobosan mengenai Surat Izin Mengemudi (SIM), awalnya penerbitan SIM di Aceh Barat dilakukan di kantor Satuan Lalu Lintas (SATLANTAS) Aceh Barat dengan menggunakan sistem manual, namun setelah berdirinya Kantor SATPAS maka penerbitan SIM resmi dilakukan di kantor SATPAS SIM Polres Aceh Barat dengan menerapkan sistem AVIS pada ujian kemampuan mengemudi.

Pelaksanaan sistem tes ini bertujuan agar ujian yang dilakukan lebih transparan, sehingga model tes ini dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap pembuatan SIM. Namun dalam implementasinya di kantor SATPAS SIM Polres Aceh Barat, sistem ini mengalami beberapa kendala tersendiri,

terutama bagi beberapa masyarakat umum yang masih awam terhadap kemajuan teknologi. Kendala ini perlu mendapat perhatian dan tindak-lanjut dari pihak Kepolisian, sehingga tidak menimbulkan pemikiran negatif dari masyarakat, karena membuat pengurusan SIM menjadi semakin sulit. Hal ini juga dapat menyebabkan masyarakat malas dalam mengurus pembuatan SIM yang merupakan salah satu alat untuk menegakkan tertib lalu-lintas.

Dari observasi awal yang peneliti lakukan, dalam pelaksanaan penerbitan SIM melalui sistem AVIS di Kantor SATPAS SIM Polres Aceh Barat masih ada beberapa permasalahan yang terjadi, dimana masih banyaknya masyarakat yang belum paham tentang pelaksanaan penerbitan SIM melalui sistem AVIS. Bukan hanya itu saja, bahkan masih banyak masyarakat yang tidak mengerti teori yang digunakan dalam mengikuti ujian penerbitan SIM melalui sistem AVIS. Hal ini dapat dilihat dari tingkat kelulusan masyarakat yang mengikuti ujian sistem AVIS, pada bulan Juli 2019 jumlah pemohon yang mengikuti ujian sistem AVIS berjumlah 726 orang, pemohon yang tidak lulus 314 pemohon sedangkan jumlah yang lulus adalah 412 pemohon, jumlah kelulusan tersebut tidak keseluruhannya lulus dalam mengikuti sekali tes, namun ada juga yang lulus setelah mengikuti 2 sampai beberapa kali mengulang ujian tersebut.

Jika dalam sebulan terdapat 314 pemohon yang tidak lulus maka apabila hal tersebut terus berkelanjutan pada bulan berikutnya maka semakin bertambah jumlah pengemudi yang tidak memiliki SIM pada tiap bulannya. Hal ini akan mempengaruhi kualitas pengemudi dan banyak dari mereka yang tidak memiliki SIM berkeliaran di jalan raya. Oleh karena itu peneliti ingin mengkaji lebih dalam

tentang bagaimana pelaksanaan sistem AVIS dalam penerbitan SIM di Kantor SATPAS, dan apa penyebab ketidاكلulusan masyarakat dalam ujian teori dengan menggunakan sistem AVIS.

Berdasarkan permasalahan yang di atas, peneliti tertarik meneliti tentang **“Pelaksanaan Sistem Audio Visual Integrited System (AVIS) dalam Penerbitan SIM di Kantor SATPAS SIM Polres Aceh Barat”**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan tersebut, maka masalah dalam penelitian ini dapat di rumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan sistem AVIS dalam penerbitan SIM di Kantor SATPAS SIM Polres Aceh Barat?
2. Apa faktor penyebab rendahnya kelulusan dengan menggunakan sistem AVIS di Kantor SATPAS SIM Polres Aceh Barat?

1.3. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, tujuan yang ingin di capai oleh peneliti dalam melakukan dalam melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pelaksanaan sistem AVIS dalam penerbitan SIM di kantor SATPAS SIM Polres Aceh Barat
2. Untuk mengetahui faktor penyebab rendahnya kelulusan dengan menggunakan sistem AVIS di Kantor SATPAS SIM Polres Aceh Barat

1.4. Manfaat Penelitian

1. Bagi Akademik yaitu: dapat menjadi sebuah ilmu pengetahuan, menambah wawasan, dan menjadi sumber untuk menulis karya ilmiah bagi penulis lainnya di Akademik.
2. Bagi Pemerintah yaitu: Pemerintah dapat terus memberikan ruang dan arahan bagi masyarakat serta sebagai data dan informasi yang berguna bagi semua kalangan terutama mereka yang secara serius mengamati jalannya penerapan sistem AVIS dalam penerbitan SIM.
3. Bagi masyarakat umum yaitu: Dapat menjadi panduan dan masukan, untuk terus meningkatkan kemampuan dalam ujian sistem AVIS dalam penerbitan SIM.

1.5. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah kajian penelitian yang pernah dilakukan oleh peneliti sebelumnya yang dapat diambil dari berbagai sumber ilmiah, baik Skripsi, Tesis, Disertasi atau Jurnal Penelitian, Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan dari penelitian terdahulu, Dalam hal ini peneliti mendapatkan penelitian yang serupa dengan peneliti yang dilakukan saat ini, diantaranya yaitu:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Charine s. Kala' lembang (2017) yang meneliti tentang "Pelaksanaan Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Wilayah Hukum Polres Tana Toraja untuk mewujudkan pelayanan publik yang optimal." Berdasarkan 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 yang memberikan pelayanan, namun tidak mengacu berdasarkan alur. 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.⁶

2. Penelitian yang di lakukan oleh Machrisbie Hasyim (2017) yang meneliti tentang “Penerapan Pelayanan Prima Pada Pengurusan SIM (Surat Izin Mengemudi) di Kantor Polrestabes Makassar” Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum Penerapan Pelayanan Prima Pada Pengurusan SIM di Kantor Polrestabes Makassar sudah baik, seperti dalam menyelesaikan konflik dan memecahkan masalah, menangani pengaduan, berkomunikasi dengan baik, berfokus pada pelanggan yang dilayani, pemberdayaan, berbau dengan semua orang, mengatur waktu, dan bisa dipercaya, walaupun masih ada beberapa kekurangan yang masti diperbaiki diantaranya adalah keluhan masyarakat tentang pengurusan SIM yang susah dan sistem pengurusan SIM yang berbasis Online.⁷
3. Penelitian yang dilakukan oleh Hermansyah (2013) yang meneliti tentang “Kualitas Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) Pada Kantor SATLANTAS Polresta Samarinda” Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa secara

⁶ charine s. Kala' lembang *Pelaksanaan Pelayanan Surat Izin Mengemudi (Sim) Di Wilayah Hukum Polres Tana Toraja Untuk Mewujudkan Pelayanan Publik Yang Optimal* (2017)

⁷ Machrisbie Hasyim *Penerapan Pelayanan Prima Pada Pengurusan Sim (Surat Izin Mengemudi) Di Kantor Polrestabes Makassar*(2017)

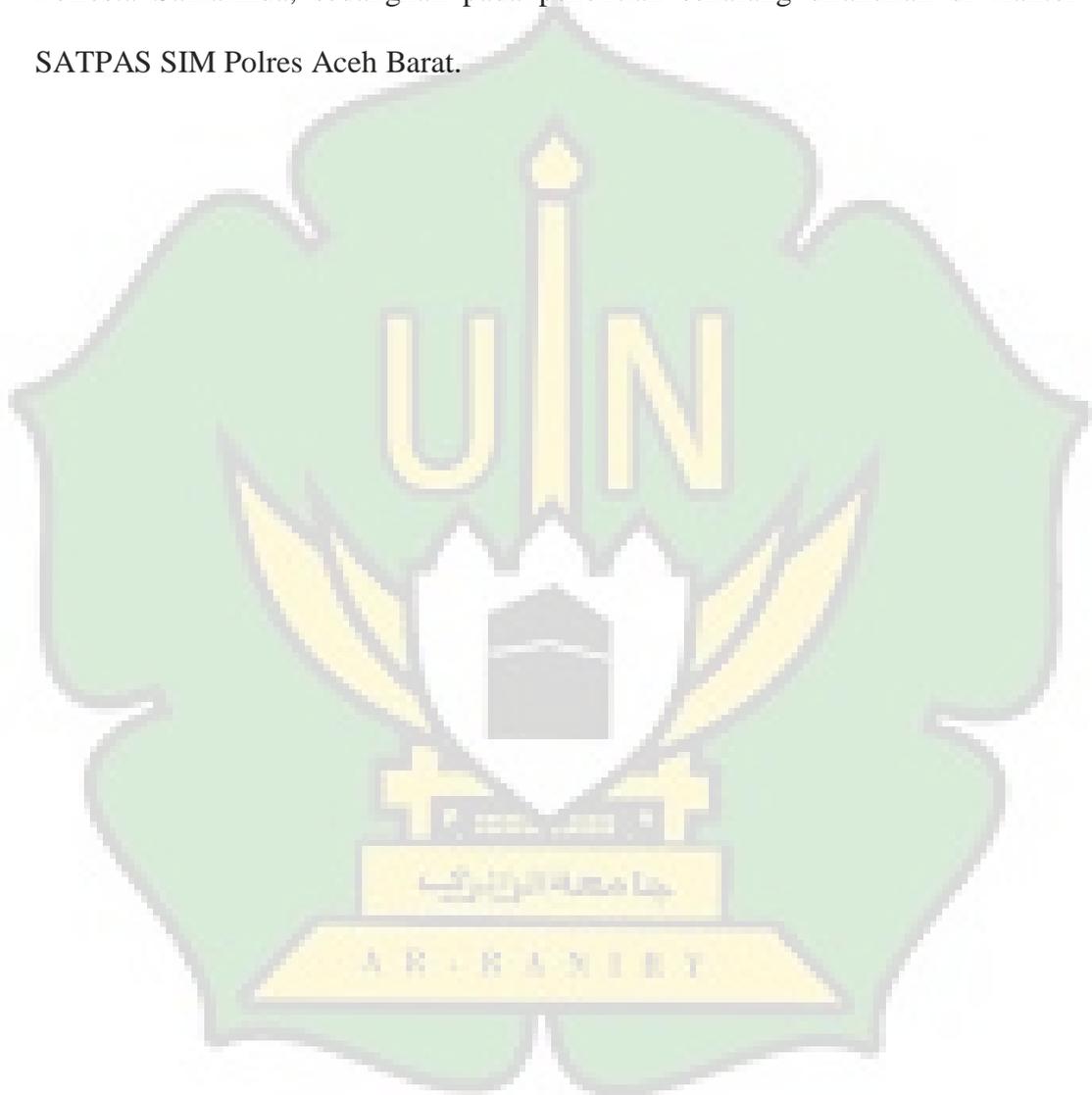
keseluruhan kualitas pelayanan SIM pada kantor Satlantas Polresta Samarinda sudah berjalan cukup baik, namun masih terdapat terkendala dalam berbagai persoalan seperti kapasitas ruang tunggu dan ruang foto SIM yang masih minim dibanding jumlah pemohon SIM yang mencapai ratusan orang setiap harinya. Jumlah mesin pencetak SIM yang hanya terdapat satu unit juga menjadi persoalan, kondisi tersebut diperparah masih ditemukannya oknum petugas layanan SIM yang memberikan pelayanan secara arogan dan terkesan cuek kepada para pemohon SIM.⁸

Dalam penelitian yang peneliti lakukan sekarang terdapat beberapa persamaan dan perbedaan dengan penelitian terdahulu. Adapun persamaannya adalah sama-sama meneliti tentang Surat Izin Mengemudi (SIM) dengan metode penelitian yang sama-sama menggunakan metode kualitatif.

Sedangkan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah: *Pertama*, pada penelitian yang dilakukan oleh Charine s. Kala' lembang (2017) yang meneliti tentang Pelaksanaan Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) di wilayah Hukum Polres Tana Toraja yang bertujuan untuk mewujudkan pelayanan publik yang optimal. Sedangkan pada penelitian ini bertujuan untuk melihat apakah pelaksanaan penerbitan SIM dengan menggunakan sistem AVIS sudah berjalan dengan baik dan apa penyebab rendahnya kelulusan dengan menggunakan sistem AVIS. *Kedua*, pada penelitian yang di lakukan oleh Machrisbie Hasyim (2017) yang meneliti tentang “Penerapan Pelayanan Prima Pada Pengurusan SIM (Surat Izin Mengemudi)”, Sedangkan pada penelitian ini

⁸ Hermansyah *Kualitas Pelayanan Surat Izin Mengemudi (Sim) Pada Kantor Satlantas Polresta Samarinda (2013)*.

peneliti meneliti tentang “Pelaksanaan Sistem *Audio Visual Integrited System* (AVIS) dalam Penerbitan Surat Izin Mengemudi”. *Ketiga*, pada penelitian yang dilakukan oleh Hermansyah (2013) yang meneliti di Kantor SATLANTAS Polresta Samarinda, sedangkan pada penelitian sekarang dilakukan di Kantor SATPAS SIM Polres Aceh Barat.



BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Konsep Kebijakan Publik

Kebijakan dapat didefinisikan sebagai serangkaian rencana program, aktivitas, aksi, keputusan, sikap, untuk bertindak maupun tidak bertindak yang dilakukan oleh para pihak (aktor-aktor), sebagai tahapan untuk penyelesaian masalah yang dihadapi. Penetapan kebijakan merupakan suatu faktor penting bagi organisasi untuk mencapai tujuannya.⁹

Carl J. Federick mendefinisikan kebijakan sebagai serangkaian tindakan/kegiatan yang diusulkan seseorang, kelompok, atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu di mana terdapat hambatan-hambatan (kesulitan-kesulitan) dan kesempatan-kesempatan terhadap pelaksanaan usulan kebijaksanaan tersebut dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pendapat ini juga menunjukkan bahwa ide kebijakan melibatkan perilaku yang memiliki maksud dan tujuan merupakan bagian yang penting dari definisi kebijakan, karena bagaimanapun kebijakan harus menunjukkan apa yang sesungguhnya dikerjakan daripada apa yang diusulkan dalam beberapa kegiatan pada suatu masalah.¹⁰

Solichin Abdul Wahab mengemukakan bahwa istilah kebijakan masih menjadi silang pendapat dan merupakan ajang perdebatan para ahli. Maka untuk

⁹ Abdullah Ramdhani dan Muhammad Ali Ramdhani, *Konsep Umum Pelaksanaan Kebijakan Publik*, Jurnal Publik Vol. 11 No. 01 2017, hlm. 2.

¹⁰ Taufiqurokhman, *Kebijakan Publik*, (Jakarta: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Moestopo Beragama (Pers), 2014), hlm. 2.

memahami istilah dari kebijakan, Solichin Abdul Wahab memberikan pedoman yang mengarah pada kebijakan, yaitu¹¹:

- a. Kebijakan harus dibedakan dari keputusan-keputusan.
- b. Kebijakan sebenarnya tidak dapat dibedakan dengan administrasi.
- c. Kebijakan mencakup perilaku-perilaku dan harapan-harapan.
- d. Kebijakan mencakup ketiadaan tindakan ataupun adanya tindakan.
- e. Kebijakan biasanya mempunyai hasil akhir yang akan dicapai.
- f. Setiap kebijakan memiliki tujuan atau sasaran tertentu baik eksplisit maupun implisit.
- g. Kebijakan muncul dari suatu proses yang berlangsung sepanjang waktu.
- h. Kebijakan meliputi hubungan-hubungan yang bersifat antar-organisasi dan yang bersifat intra organisasi.
- i. Kebijakan publik meski tidak eksklusif menyangkut peran kunci lembaga-lembaga pemerintah.
- j. Kebijakan itu dirumuskan atau didefinisikan secara subyektif.

Sedangkan pengertian publik menurut Said Zainal Abidin Publik biasanya tidak bersifat spesifik dan sempit, tetapi luas pengertian public berada pada strata strategis. Sebab itu publik berfungsi sebagai pengontrol keputusan-keputusan khusus di bawahnya.¹²

¹¹ *Ibid*

¹² Udin B. Sore dan Sobirin, *Kebijakan public* (Makassar: CV Sah Media, 2017), hlm.7.

Robert Eyestone mendefinisikan bahwa kebijakan publik sebagai hubungan antara unit pemerintah dengan lingkungannya. Banyak yang beranggapan bahwa definisi tersebut masih terlalu luas untuk dipahami, karena yang dimaksud dengan kebijakan publik dapat mencakup banyak hal. Menurut Nugroho, terdapat 2 karakteristik dari kebijakan publik, yaitu:

- a. kebijakan publik merupakan sesuatu yang mudah untuk dipahami, karena maknanya adalah hal-hal yang dikerjakan untuk mencapai tujuan nasional.
- b. kebijakan publik merupakan sesuatu yang mudah diukur, karena ukurannya jelas yakni sejauh mana kemajuan pencapaian cita-cita sudah ditempuh.

Woll berpendapat bahwa kebijakan publik ialah sejumlah aktivitas pemerintah untuk memecahkan masalah di tengah masyarakat, baik secara langsung maupun melalui berbagai lembaga yang mempengaruhi kehidupan masyarakat. Sedangkan James E. Anderson mengungkapkan bahwa kebijakan adalah *“a purposive course of action followed by an actor or set of actors in dealing with a problem or matter of concern”* (Serangkaian tindakan yang mempunyai tujuan tertentu yang diikuti dan dilaksanakan oleh seorang pelaku atau sekelompok pelaku untuk memecahkan suatu masalah tertentu).¹³

Dari definisi para ahli di atas maka dapat disimpulkan bahwa kebijakan publik merupakan serangkaian keputusan, kebijaksanaan, atau tindakan yang

¹³ Ibid, hlm. 4.

diambil seorang atau sekelompok orang untuk mewujudkan tujuan-tujuan tertentu di dalam masyarakat ataupun kelompok tertentu.

2.2. Konsep Implementasi Kebijakan

Implementasi secara sederhana dapat diartikan sebagai pelaksanaan atau penerapan. Sebagaimana yang ada di dalam kamus besar Bahasa Indonesia, implementasi berarti penerapan. Browne dan Wildavsky mengemukakan bahwa implementasi adalah perluasan aktivitas atau kegiatan yang saling menyesuaikan. Sedangkan Schubert mengemukakan bahwa implementasi adalah system yang direkayasa. Adapun pengertian-pengertian tersebut memperlihatkan bahwa kata implementasi bermakna pada aktivitas, kegiatan, adanya aksi, tindakan, atau mekanisme suatu sistem. Ungkapan mekanisme mengandung arti bahwa implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan dilakukan secara sungguh-sungguh berdasarkan acuan norma tertentu untuk mencapai tujuan tertentu. Jadi dari pengertian di atas, implementasi dapat diartikan sebagai penerapan atau operasionalisasi suatu aktivitas guna mencapai suatu tujuan atau sasaran.¹⁴

Implementasi kebijakan merupakan aktivitas yang terlihat setelah dikeluarkan pengarahannya yang sah dari suatu kebijakan yang meliputi upaya mengelola input untuk menghasilkan output atau outcome bagi masyarakat. Implementasi kebijakan merupakan tahapan pembuatan keputusan, seperti halnya pasal-pasal sebuah undang-undang legislatif, keluarnya sebuah peraturan eksekutif, dan keluarnya keputusan pengadilan, atau keluarnya standar peraturan

¹⁴ Arinda Firdianti, *Implementasi Manajemen Berbasis Sekolah Dalam Meningkatkan Prestasi Belajar Siswa* (Yogyakarta: CV Gre Publishing, 2018) hlm. 19.

dan konsekuensi dari kebijakan bagi masyarakat yang mempengaruhi beberapa aspek kehidupannya. Walaupun sebuah kebijakan diambil secara tepat, tetapi kemungkinan kegagalanpun masih bisa terjadi, jika proses implementasinya tidak tepat. Bahkan sebuah kebijakan yang handal sekalipun jika diimplementasikan secara tidak baik dan optimal, maka kebijakan tersebut gagal untuk mencapai tujuan yang ditetapkan para pembuatnya. Hal tersebut mengisyaratkan bahwa implemetasi kebijakan pada substansinya adalah cara yang tepat untuk melaksanakan agar sebuah kebijakan yang baik dapat mencapai tujuan sebagaimana yang telah ditetapkan oleh para pembuat kebijakan.¹⁵

Menurut George Edwards III (1980) pelaksanaan kebijakan dapat diartikan sebagai bagian dari tahapan proses kebijaksanaan, yang posisinya berada diantara tahapan penyusunan kebijaksanaan dan konsekuensi-konsekuensi yang ditimbulkan oleh kebijaksanaan tersebut (*output, outcome*). Lebih lanjut, Edward III mempertimbangkan dan mengemukakan aspek-aspek yang diduga kuat berkontribusi pada implementasi kebijakan publik, yaitu komunikasi, sumberdaya, disposisi atau sikap pelaksana, dan struktur birokrasi. Keempat aspek mempengaruhi pelaksanaan kebijakan, baik secara langsung maupun tidak secara langsung, dan masing-masing aspek saling berpengaruh terhadap aspek lainnya.¹⁶

a. Komunikasi

Dalam proses implementasi kebijakan, komunikasi memegang peranan penting karena pelaksana harus mengetahui apa yang akan mereka lakukan atau

¹⁵ Yulianto Kadji, *Formulasi dan Implementasi Kebijakan publik dalam fakta Realitas*, (Gorontalo: UNG Press, 2015), hlm. 46.

¹⁶ Ismet Sulila, *Implementasi Dimensi layanan Publik Dalam Kontek Otonomi daerah* (Yogyakarta: Deepublish, 2015) hlm. 8.

kerjakan. Dalam proses implementasi kebijakan yang bertanggung jawab harus mengetahui apa yang harus dilakukannya dan perintah untuk mengimplementasikan kebijakan harus disampaikan secara jelas, akurat, dan konsisten kepada orang-orang yang benar-benar mampu melaksanakannya. Jika pesan dan perintah kebijakan yang diberikan oleh pembuat kebijakan tidak jelas dan tidak terspesifikasikan, maka akan terjadi kesalahpahaman di tingkat implementor kebijakan yang ditunjuk. Hal ini akan menjadi suatu kebingungan di tingkat implementor, khususnya dalam memahami dekripsi tugas yang harus dilakukannya. Kondisi ini akan memberi peluang kepada mereka untuk tidak mengimplementasikan kebijakan tersebut sebagaimana dikehendaki oleh para pemberi mandat atau pembuat kebijakan.¹⁷

Aktivitas komunikasi dalam rangka penyampaian pesan informasi kebijakan harus memperhatikan bentuk komunikasi organisasi secara umum. Adapun bentuk komunikasi dibagi menjadi dua yaitu: *Pertama*, komunikasi formal yaitu bentuk komunikasi yang terbentuk secara terencana, melalui jalur-jalur formal dalam organisasi public. *Kedua*, komunikasi non formal, yaitu komunikasi yang ada di luar struktur organisasi public yang munculnya bersifat insidental, menurut kebutuhan atau hubungan interpersonal yang baik, atau atas dasar kesamaan kepentingan. Tujuan dari kedua bentuk komunikasi tersebut pada intinya ialah penciptaan produktivitas kerja dan kinerja komunikasi, baik secara individual maupun kolektivitas di dalam sebuah organisasi.¹⁸

¹⁷ Yulianto Kadji, *Formulasi dan Implementasi Kebijakan publik dalam fakta Realitas*, hlm. 63.

¹⁸ *Ibid*, hlm. 64.

Dalam hal ini komunikasi lebih diartikan sebagai aktivitas yang mengakibatkan orang lain menginterpretasikan suatu ide/gagasan, terutama yang dimaksudkan penulis melalui sesuatu system yang biasa (lazim) baik dengan simbol-simbol, signal-signal, maupun perilaku.

b. Sumber daya

Implementasi kebijakan harus ditunjang oleh ketersediaan Sumberdaya. Adapun sumber daya yang penting meliputi: *Pertama*, staf (manusia) dengan keahlian yang dibutuhkan, *Kedua*, informasi yang cukup dan relevan tentang cara untuk mengimplementasikan kebijakan dan terjadi penyesuaian terhadap siapa saja yang terlibat di dalam implementasi kebijakan. *Ketiga*, kewenangan untuk meyakinkan bahwa kebijakan ini dilakukan dengan maksud dan tujuan tertentu dan *Keempat*, fasilitas (termasuk bangunan, peralatan, tanah dan persediaan) di dalamnya untuk kepentingan pelayanan publik.

Faktor sumber daya tidak hanya mencakup jumlah sumber daya manusia atau aparat semata melainkan juga mencakup kemampuan sumber daya manusia untuk mendukung implementasi kebijakan tersebut (kapasitas dan motivasi). Hal ini dapat menjelaskan bahwa sumber daya yang memadai dan memenuhi kualifikasi akan menghasilkan kinerja dalam implementasi kebijakan yang tepat dan efektif.¹⁹ Implementasi kebijakan publik perlu dilakukan secara cermat, jelas, dan konsisten, tetapi jika para pelaksana kekurangan sumberdaya yang diperlukan, maka pelaksanaan kebijakan akan cenderung tidak dapat dilaksanakan secara efektif. Tanpa dukungan sumberdaya, kebijakan hanya akan

¹⁹ *Ibid*, hlm. 65.

menjadi dokumen yang tidak diwujudkan untuk memberikan pemecahan masalah yang ada di masyarakat, atau upaya memberikan pelayanan pada masyarakat. Dengan demikian, sumber daya merupakan faktor penting dalam melaksanakan kebijakan publik. Sumber daya dalam pelaksanaan kebijakan publik diantaranya staf yang memadai, informasi, pendanaan, wewenang, dan fasilitas pendukung lainnya.

c. Disposisi atau Sikap dari Pelaksana

Disposisi adalah watak dan karakteristik yang dimiliki oleh pelaksana kebijakan, seperti komitmen, disiplin, kejujuran, kecerdasan, dan sifat demokratis. Sikap pelaksana merupakan faktor penting ketiga dalam proses implementasi kebijakan publik. Hal ini dikarenakan implementor kebijakan tidak hanya harus mengetahui apa yang dilakukan dan memiliki kapabilitas untuk melaksanakannya, tetapi mereka juga harus mempunyai keinginan dan kecenderungan sikap positif untuk melaksanakan kebijakan-kebijakan tersebut. Hal tersebut tergantung dari kecenderungan sikap mereka yang mengacu kepada kebijakan-kebijakan tersebut, walaupun terkadang akhirnya sikap implementor akan mempengaruhi cara pandang mereka terhadap kebijakan tersebut dan bagaimana mereka melihat kebijakan akan berdampak terhadap kepentingan perorangan, dan organisasi mereka.

Terkadang para implementor tidak selalu melaksanakan kebijakan sesuai dengan keinginan pembuat kebijakan. Akibatnya pembuat kebijakan sering berhadapan dengan tugas-tugas untuk memanipulasi atau bekerja dalam lingkungan disposisi para pelaksananya atau bahkan membatasi otoritasnya. Jika

para implementor memiliki kecenderungan sikap yang baik terhadap kebijakan tertentu, maka mereka cenderung melaksanakannya sesuai juga dengan apa yang diharapkan oleh pembuat kebijakan sebelumnya. Tetapi ketika perilaku dan perspektif para implementor berbeda dengan pembuat keputusan, maka proses implementasi kebijakan akan semakin tidak terarah dan bahkan akan membingungkan.²⁰

d. Kewenangan/Struktur Birokrasi

Meskipun sumber daya dalam rangka untuk mengimplementasikan kebijakan telah mencukupi dan para implementor mengetahui apa yang harus dilakukan serta bersedia untuk melaksanakannya, tapi terkadang proses implementasi kebijakan masih terhambat oleh tidak efisiensi struktur birokrasi. Fragmentasi organisasi dapat menghambat koordinasi yang diperlukan guna keberhasilan proses implementasi sebuah kebijakan. Selain itu, implementasi kebijakan membutuhkan kerjasama yang melibatkan banyak orang. Hal ini menyebabkan terbuangnya sumber daya yang langka, menutup kesempatan, menciptakan kebingungan, menggiring kebijakan-kebijakan untuk menghasilkan tujuan silang, dan mengakibatkan fungsi-fungsi penting menjadi terlupakan.²¹ Jadi, kewenangan dapat dipahami sebagai otoritas/ legitimasi bagi para pelaksana dalam melaksanakan kebijakan yang ditetapkan secara politik. Kewenangan ini berkaitan dengan struktur birokrasi yang melekat pada posisi/ strata kelembagaan atau individu sebagai pelaksana kebijakan. Adapun Karakteristik utama dari

²⁰ *Ibid*, hlm. 68.

²¹ *Ibid*, hlm. 70.

birokrasi umumnya tertuang dalam prosedur kerja atau Standard Operating Procedures (SOP) dan fragmentasi organisasi.

Kunci utama untuk memahami pemerintahan yang baik (*good governance*) adalah pemahaman atas prinsip-prinsip yang terdapat di dalamnya. Selain itu, penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bertanggungjawab baru akan tercapai apabila dalam penerapan otoritas politik, ekonomi, dan administrasi ketiga komponen *good governance* tersebut memiliki jaringan dan interaksi yang setara. Interaksi dan kemitraan seperti ini biasanya baru dapat berkembang subur apabila prinsip-prinsip *good governance* telah diterapkan dengan baik. Menurut *United Nation Development Program* (UNDP) prinsip-prinsip yang dikembangkan dalam Tata Kelola Pemerintahan yang Baik (*Good Governance*) adalah sebagai berikut :

a. Transparansi

Transparansi merupakan kebebasan akses atas informasi yang patut diketahui oleh public dan/ atau pihak-pihak yang berkepenting. Informasi yang berkenaan dengan pelaksanaan kebijakan publik perlu dilakukan bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang memerlukan, dan disediakan secara memadai, serta mudah dimengerti.

b. Akuntabilitas

Akuntabilitas adalah setiap aktivitas pelaksanaan kebijakan publik harus dapat di pertanggungjawabkan baik secara administratif maupun substantif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan para pembuatan keputusan

dalam pemerintahan, sector swasta dan masyarakat bertanggungjawab kepada public dan Lembaga-lembaga stakeholder.

c. Responsif

Lembaga-lembaga dan proses-proses harus mencoba untuk melayani setiap stakeholder, para lembaga harus memberikan pelayanan yang optimal. Etika yang baik dan respon yang ramah kepada masyarakat, dengan demikian akan menimbulkan kesan yang baik dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh para lembaga pemerintahan.

d. Keadilan

Dalam upaya untuk menegakkan dan memosisikan hukum pada tempat yang tertinggi dari segala-galanya, pentingnya suatu hukum yaitu untuk mengikat antara anggota masyarakat dalam mewujudkan keserasian antara penggunaan hak dan pelaksanaan kewajiban. Keadilan dalam kebijakan publik diwujudkan pada aktivitas pelayanan yang tidak diskriminatif. Pelaksanaan kebijakan publik tidak membedakan kualitas pelayanan pada kelompok sasaran berdasarkan pertimbangan suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain, karena semua warga negara, baik laki-laki maupun perempuan, mempunyai kesempatan untuk meningkatkan atau menjaga kesejahteraan mereka.

e. Partisipatif

Setiap warga negara mempunyai suara dalam pembuatan keputusan, baik secara langsung maupun melalui intermediasi institusi legitimasi yang mewakilkan kepentingan.

f. Efektivitas dan Efisiensi

Proses-proses dan Lembaga-lembaga menghasilkan sesuai dengan apa yang telah digariskan dengan menggunakan sumber-sumber yang tersedia dengan sebaik mungkin.

g. Visi Strategi

Para pemimpin dan publik harus mempunyai perspektif *good governance* dan pengembangan manusia maupun pengembangan teknologi yang luas, jauh kedepan sejalan dengan apa yang diperlukan untuk mewujudkan pelayanan yang lebih baik.

h. Kepastian Hukum

Kerangka aturan hukum dan perundangan-undangan haruslah berkeadilan dan dapat ditegakkan serta dipatuhi secara utuh (*Impartially*), terutama tentang aturan hukum dan hak asasi manusia.

i. Konsensus Orientasi

Good Governance menjadi perantara kepentingan yang berbeda untuk memperoleh pilihan terbaik bagi kepentingan yang lebih luas baik dalam hal kebijakan maupun prosedur-prosedur.²²

Dalam penelitian ini peneliti hendak menganalisis tentang bagaimana pelaksanaan sistem AVIS dalam penerbitan SIM di kantor SATPAS SIM Polres Aceh Barat dan faktor-faktor penghambat yang mempengaruhi implementasi prinsip *good governance* dalam pelaksanaan penerbitan SIM dengan menggunakan sistem AVIS di kantor SATPAS SIM Polres Aceh Barat. Jadi, dari

²² Arifin Tahir *Kebijakan Publik dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah* (Bandung:Alfabeta 2015) hlm.100.

kesembilan prinsip *good governance*, peneliti lebih memfokuskan dalam tiga prinsip yang ada pada *good governace* yaitu Transparansi, Partisipasi, Efisiensi dan Efektifitas. Kemudian, hasil dari analisis nantinya akan mengungkapkan faktor penghambat *good governance* dalam pelaksanaan penerbitan SIM dengan menggunakan sistem AVIS di kantor SATPAS SIM Polres Aceh Barat.

2.3 Surat Izin Mengemudi (SIM)

SIM (Surat Izin 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. SIM dimaksud sebagaimana dalam UU No. 22 tahun 2009 adalah tanda bukti kompetensi bagi seseorang yang telah lulus uji pengetahuan, kemampuan dan ketrampilan mengemudi di jalan sesuai persyaratan yang ditentukan berdasarkan undang - undang lalu lintas dan angkutan jalan.²³

2.3.1 Tujuan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM)

Tujuan dari pembuatan SIM adalah: *Pertama*, Terjaminnya kualitas kompetensi pengemudi kendaraan dalam rangka mewujudkan keamanan, keselamatan, ketertiban dan kelancaran berlalu lintas. *Kedua*, terwujudnya tertib administrasi pelayanan dalam penerbitan Surat Izin mengemudi Kendaraan bermotor yang transparan, efektif, efisien dan akuntabel. *Ketiga*, Terwujudnya

²³Kepolisian Negara Republik Indonesia, *SOP (Standart Operasional Prosedur) Tentang Proses Penerbitan SIM*, di akses pada tanggal 18 Oktober 2019 dari situs <http://ntb.polri.go.id>

pusat data Registrasi dan Identifikasi pengemudi kendaraan bermotor yang akurat guna kepentingan forensic Kepolisian. *Keempat*, Terwujudnya sistim manajemen Informasi dan komunikasi Surat Izin Mengemudi terpadu dalam rangka pengawasan dan Pengendalian Pengemudi kendaraan bermotor dan *Kelima*, Terwujudnya budaya tertib berlalu lintas.²⁴

2.3.2. Prosedur Pembuatan SIM (Surat Izin Mengemudi)

Prosedur Untuk mendapatkan Surat Izin Mengemudi, calon pengemudi harus memiliki kompetensi mengemudi yang dapat diperoleh melalui pendidikan dan pelatihan atau belajar sendiri dan harus memenuhi persyaratan usia, administrasi, kesehatan, dan lulus ujian. Adapun prosedur-prosedur sebagai berikut.²⁵

1. Penerimaan Input
 - a. Pemohon Surat Izin Mengemudi formula (Baru) datang sendiri ke Kantor SATPAS dengan membawa persyaratan administrasi dan Surat Keterangan Sehat dari Dokter.
 - b. Pemohon Surat Izin Mengemudi perpanjangan datang sendiri ke Kantor SATPAS atau tempat Pelayanan SIM Keliling dengan membawa SIM yang diperpanjang, dengan melampirkan Identitas Diri (KTP) dan Surat Keterangan Sehat dari Dokter.
2. Proses Penerbitan SIM Baru Di SATPAS

²⁴ *Ibid* hlm. 1.

²⁵ *Ibid* hlm. 4.

- a. Pemohon telah membayar biaya administrasi SIM di Loker Bank BRI dengan membawa Struk Pembayaran dari Bank di lampiri KTP asli / Copy KTP yang sah dan Surat Keterangan Sehat dari Dokter Polri / Swasta.
- b. Pemandu / Petugas Informasi menginformasikan prosedur dan persyaratan untuk memperoleh SIM sesuai dengan mekanisme penerbitan SIM, bila sudah memenuhi persyaratan tersebut, langsung diarahkan ke loket Pendaftaran.
- c. Petugas loket pendaftaran melaksanakan pengecekan terhadap persyaratan (umur, administrasi dan surat keterangan sehat dari dokter, menyerahkan formulir pendaftaran, mendaftarkan para pemohon, dan memberikan nomor antrian (FIFO), selanjutnya mengarahkan para pemohon untuk menuju ke foto SIM untuk dilakukan pemotretan, pengambilan sidik jari dan tanda tangan.
- d. Petugas memanggil para pemohon SIM sesuai dengan nomor antrian yang telah di entry di pendaftaran dan selesai pengambilan foto, sidik jari dan tanda tangan, selanjutnya diarahkan ke Ujian teori / AVIS.
- e. Ujian Teori /AVIS (Audio visual Integrited Sistem)
 1. Hasilnya tidak lulus maka diberikan kesempatan untuk melaksanakan Ujian Teori /AVIS lagi 2 kali yang pertama setelah 14 hari dan yang kedua setelah 60 hari dan apabila tetap tidak lulus maka uang biaya administrasi SIM dikembalikan melalui Bank dengan membawa bukti bahwa yang bersangkutan tidak lulus mengikuti ujian Teori /AVIS.

2. Bila pemohon telah lulus melaksanakan ujian Teori / AVIS, maka hasilnya diberikan kepada pemohon dan diarahkan untuk mengikuti ujian Praktek.
- f. Petugas ujian praktek memanggil para pemohon SIM sesuai dengan nomor antrian yang telah di entry di pendaftaran dan memberikan arahan tentang pelaksanaan ujian praktek, selanjutnya melaksanakan ujian Praktek
 - g. Apabila dalam pelaksanaan ujian praktek
 1. Hasilnya tidak lulus maka diberikan kesempatan untuk melaksanakan Ujian Praktek lagi 2 kali yang pertama setelah 14 hari dan yang kedua setelah 60 hari dan apabila tetap tidak lulus maka uang biaya administrasi SIM dikembalikan melalui Bank dengan membawa bukti bahwa yang bersangkutan tidak lulus mengikuti ujian Praktek.
 2. Bila pemohon telah lulus melaksanakan ujian Praktek, maka hasilnya diberikan kepada pemohon dan diarahkan untuk menuju ke ruang Produksi SIM
 - h. Setelah lulus Ujian Praktek dilanjutkan ke ruang Produksi untuk Cetak SIM, selanjutnya SIM diserahkan kepada Pemohon.²⁶

²⁶ *Ibid* hlm. 5

2.3.3 Kewajiban dan Penggolongan SIM

Adapun kewajiban dan penggolongan SIM adalah sebagai berikut:²⁷

- a. **Golongan A.** Untuk mengemudikan mobil penumpang, mobil bus dan mobil barang yang mempunyai jumlah berat yang diperbolehkan tidak lebih dari 3500 kilogram.
- b. **Golongan B-I.** Untuk mengemudikan mobil bus dan mobil barang yang mempunyai jumlah berat yang diperbolehkan lebih dari 3.500 kilogram.
- c. **Golongan B-II.** Untuk mengemudikan tractor atau kendaraan bermotor dengan menarik kereta tempelan atau gandengan dengan berat yang diperbolehkan untuk kereta tempelan atau kereta gandengan lebih dari 1000 kilogram.
- d. **Golongan C.** Untuk mengemudikan sepeda motor yang dirancang mampu mencapai kecepatan lebih dari 40 kilometer per jam.
- e. **Golongan D.** Untuk mengemudikan sepeda motor yang dirancang dengan kecepatan tidak lebih dari 40 kilometer per jam.

2.3.4 Masa Berlaku SIM

Untuk mengemudikan kendaraan umum, harus memiliki SIM sesuai dengan golongannya. SIM berlaku di seluruh Indonesia, SIM berlaku selama 5 (lima) tahun dan dapat diperpanjang. Setiap golongan SIM berisi data : Nama Pemilik, tempat tanggal lahir, alamat, pekerjaan, tinggi badan, tempat dan tanggal

²⁷ Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 44 Tahun 1993 tentang Penggolongan SIM pasal 211 hlm. 69

diterbitkan, nama dan tanda tangan pejabat yang menerbitkan, golongan dan nomor SIM, jenis SIM tanggal berakhir masa berlaku, tanda tangan dan sidik jari pemilik serta pas photo dari pemilik. SIM ditulis dalam bahasa Indonesia dan bahasa Inggris serta SIM dibuat dari bahan yang mempunyai unsur pengaman.”²⁸

2.4 Sistem AVIS Dalam Pembuatan SIM

Audio Visual Integrated System yang selanjutnya di sebut dengan AVIS adalah mekanisme pembuatan SIM yang terintegrasi sejak proses pendaftaran, kemudian, sampai dengan penerbitan.²⁹ Soal ujian teori dengan AVIS dilaksanakan dengan secara acak: *Pertama*, Soal-soal uji teori di tampilkan dalam bentuk gambar bergerak (animasi 3 di mensi). *Kedua*, Jawaban benar atau salah, dan *Ketiga*, Soal-soal ujian teori lebih banyak tentang tata cara mengemudi kendaraan bermotor.³⁰

Penerapan sistem AVIS dalam ujian teori memiliki kelebihan jika dibandingkan dengan sistem yang lama yaitu lebih baik dari sisi simulasi, ujian teori lebih singkat, menghemat waktu pembuatan SIM dan hasil ujian tes segera diketahui. keunggulan dari ujian teori dengan menggunakan sistem AVIS yaitu:

- a. High Safety Driving Standart Quality

Standar kualitas ujian SIM sistem AVIS merupakan adopsi dari standar kualitas keamanan mengemudi dari beberapa negara maju, serta disesuaikan dengan UU Lalu lintas yang saat ini.

²⁸ *Ibid* hlm. 71

²⁹ Peraturan kepolisian Negara Republik Indonesia *No 9 Tahun 2012 tentang izin surat mengemudi pasal 1 No 16*

³⁰ Billy Hildriao *Inovasi pelayanan SATPAS dalam quick wins (2015) satlantas polres kudas*

b. Realistis dan Spesifik Tehnis

Soal-soal yang disajikan pada ujian SIM sistem AVIS merupakan soal-soal yang sering ditemui para pengemudi di jalan, serta ditampilkan dengan animasi yang mudah dipahami oleh para pemohon SIM. Selanjutnya, setelah pemohon SIM lulus ujian teori, mereka akan melaksanakan ujian praktek tahap I dan II yang materinya juga telah mengalami perubahan. Khusus ujian praktek II, mereka akan diuji pada situasi lalu lintas yang sebenarnya yaitu di jalan umum, karena inilah kunci dari kompulasi keterampilan mengemudi yang dimiliki oleh setiap pemohon SIM.

c. Bersinergi mendorong tumbuhnya sekolah mengemudi

Dengan sistem ujian SIM sistem AVIS, maka para pemohon SIM termotivasi untuk mengikuti pelatihan di sekolah mengemudi, karena mau tidak mau, suka tidak suka, mereka harus mempersiapkan diri menghadapi ujian SIM yang diselenggarakan POLRI dengan cara membekali dirinya melalui sekolah mengemudi. Tentunya hal ini akan memacu sekolah mengemudi untuk terus melakukan perubahan dan perbaikan sistem pendidikan dan pelatihan, sehingga mampu mempersiapkan calon pengemudi yang baik dan siap menghadapi ujian SIM dengan sistem AVIS.

d. Akuntabel dan Transparan

Setelah melihat gambar yang ditampilkan pada saat ujian teori, para pemohon SIM akan mendapatkan pertanyaan yang berhubungan dengan gambar tersebut, kemudian pemohon SIM hanya tinggal menjawab benar atau salah untuk tiap soalnya, dengan cara menekan tombol. Hasil ujian langsung ditampilkan,

setelah soal ujian SIM yang terakhir selesai dijawab, dan dapat dilihat langsung hasilnya oleh peserta ujian teori sehingga lulus atau tidaknya pemohon SIM dapat dipertanggung jawabkan dengan bukti yang otentik.

e. Menghindari adanya percaloan

Bila sistem ujian SIM sistem AVIS dilaksanakan sesuai ketentuan dan konsisten, maka praktik-praktik percaloan akan hilang dengan sendirinya, karena tidak ada lagi celah-celah yang dapat dimanfaatkan sebagai peluang bagi para calo.

f. Reproducible

Pelaksanaan ujian teori menggunakan sarana komputerisasi, sehingga hasil ujian mudah di simpan dan dapat dijadikan database, bila sewaktu-waktu dibutuhkan dapat segera dimunculkan.

g. Mencerdaskan masyarakat

Dengan metode ujian SIM system AVIS, masyarakat akan semakin cerdas untuk tidak menggunakan jasa-jasa yang ditawarkan para calo maupun pihak lain yang tidak memiliki kepentingan. Soal-soal ujian SIM sistem AVIS juga di design untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang tata cara etika berlalu lintas yang baik dan benar, sehingga konsep educationnya lebih mudah tersampaikan kepada para pemohon SIM. Masyarakat pemohon SIM dengan berbagai latar belakang golongan dan pendidikan, diharapkan akan dapat memahami dengan mudah dan menjadi metode pembelajaran yang

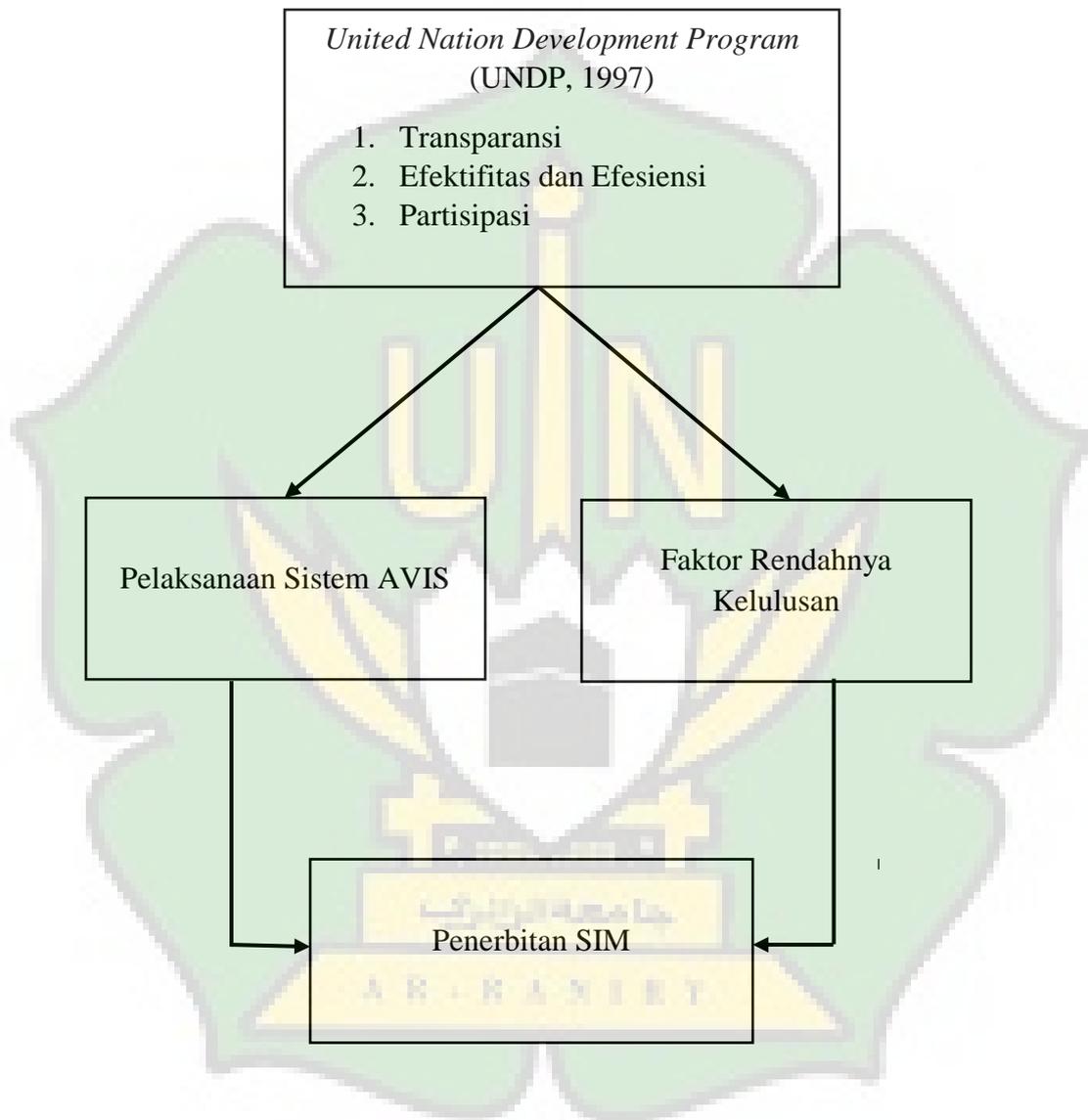
efektif guna merubah perilaku dan tata cara mengemudi para pemegang SIM.³¹

Pembuatan SIM di seluruh Indonesia memiliki mekanisme atau tahap-tahap yang sama yaitu pemohon SIM harus melaksanakan ujian teori dengan sistem AVIS, kemudian melaksanakan ujian praktek. Berikut ini tahap-tahap pembuatan SIM: pemohon harus mengikuti ujian teori, ujian praktek yang dibagi menjadi dua tahap, yakni keterampilan mengendarai sepeda motor di media yang telah disediakan. Kemudian, praktik di jalan yang sebenarnya. Hal tersebut dilakukan untuk mempersiapkan mental pengendara saat melaju di jalan raya. Adapun soal-soal dari ujian teori yang menggunakan sistem AVIS berbentuk Audio Visual dengan karakteristik pertanyaan berupa simulasi keadaan riil di jalan raya. Ujian teori tersebut dilaksanakan dalam suatu ruangan yang telah dilengkapi dengan kursi, meja dan mouse serta peralatan multimedia berupa 1 unit komputer, 1 unit CPU multimedia yang memiliki aspek sesuai/suport dengan program AVIS, software program AVIS, 1 unit head projector dan speaker. Proyektor berfungsi untuk menampilkan simulasi berupa gambar foto dan ilustrasi, sedangkan speaker berfungsi untuk menyuarakan pertanyaan.³²

³¹ Dewi Kartika Chandra M, *Kepuasan Penerima Pelayanan Pembuatan Surat Ijin Mengemudi Melalui Sistem Avis (Audio Visual Integrated System)* di Satlantas Polres Boyolali, (Surakarta, Universitas Sebelas Maret, 2010), hlm. 14.

³² *Ibid*, hlm. 15.

2.5 Kerangka Berpikir



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif adalah penelitian yang datanya dinyatakan dalam bentuk kata, kalimat, dan gambar.³³ Secara sederhana dapat dinyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah meneliti informan sebagai subjek penelitian dalam lingkungan hidup kesehariannya, sehingga sedapat mungkin untuk berinteraksi, mengenal kehidupan mereka, dan mengamati/mengikuti alur kehidupan informan secara apa adanya.³⁴

Tujuan dari penelitian kualitatif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang diselidiki, oleh karena itu, penelitian ini memusatkan perhatian pada masalah-masalah yang bersifat aktual yaitu gambaran tentang Pelaksanaan Sistem *Audio Visual Integrited Siytem* (AVIS) Dalam Penerbitan SIM di Kantor SATPAS SIM Polres Aceh Barat.

3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat yang akan digunakan oleh peneliti untuk meneliti tentang permasalahan yang sudah dipahami oleh peneliti. Tempat atau lokasi penelitian digunakan peneliti untuk mencari informan-informan yang

³³ Sugiono. *Metode Penelitian Administrasi* (Bandung.cv Alfabet,2003), hlm. 15.

³⁴ Muhammad Idrus. *Metode penelitian ilmu sosial* (Yogyakarta. Erlangga 2007), hlm. 24.

ada di dalam tempat atau lokasi yang telah ditentukan untuk memberikan informasi, data, berita, dan sebagainya dari permasalahan yang ingin diteliti.

Dalam penelitian ini peneliti menetapkan lokasi penelitian pada salah satu lembaga yang ada di Kabupaten Aceh Barat yaitu pada Kantor SATPAS SIM untuk meneliti tentang Pelaksanaan Sistem *Audio Visual Integrated Sistem* AVIS Dalam Penerbitan SIM, yang bertujuan untuk melihat apakah pelaksanaan penerbitan SIM dengan menggunakan sistem AVIS di kantor SATPAS SIM Polres Aceh Barat sudah berjalan dengan baik dan apa penyebab rendahnya kelulusan dengan menggunakan sistem ini.

3.3 Sumber Data

Jenis sumber data dalam penelitian ini adalah :

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang di peroleh dari keterangan langsung informan yang di tunjuk oleh penulis, dalam penelitian ini, data primer di peroleh dari wawancara

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data-data yang di dimanfaatkan oleh peneliti yang berbentuk dokumen-dokumen, laporan-laporan, dan data-data lain yang relevan, dengan penelitian ini.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian karna tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Beberapa cara atau teknik pengumpulan data yaitu:

1. Observasi

Teknik pengumpulan data observasi dilakukan dengan pengamatan langsung dan pencacatan terhadap proses, kegiatan yang berkaitan dengan pelaksanaan penerbitan SIM melalui sistem AVIS di Kantor SATPAS SIM Polres Aceh Barat.

2. Wawancara

Wawancara adalah bentuk komunikasi antara dua orang, melibatkan seseorang yang ingin memperoleh informasi dari seseorang lainnya dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan berdasarkan tujuan tertentu.³⁵

Berdasarkan tujuan tertentu, teknik yang digunakan adalah wawancara terstruktur dengan maksud agar informan dapat menjawab pertanyaan sesuai dengan kebutuhan peneliti. Dengan informan 2 orang pegawai kantor SATPAS SIM Polres Aceh Barat yaitu Bapak Yanuar Hidayat sebagai pengawas sistem AVIS, Bapak Koko Handoko sebagai Bintara Urusan SIM (Baur SIM), 2 orang masyarakat yang lulus ujian teori dan 2 orang masyarakat yang tidak lulus ujian teori sistem AVIS dalam pengurusan SIM di Kantor SATPAS SIM Polres Aceh Barat.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan tipe informasi untuk memperoleh data sekunder guna mendukung hasil penelitian. Pengumpulan data sekunder dilakukan dengan cara mengutip data yang tersedia dari sumber data. Di samping

³⁵ Deddy Muliana. *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung:PT Remaja Rosdakarya.2004) hlm.180,

itu, data sekunder juga dapat di peroleh dengan cara menelaah dokumen-dokumen, peraturan perundangan dan data tertulis lainnya yang relevan masalah dengan penelitian.

3.5 Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif berlangsung secara interaktif, dimana pada setiap tahapan kegiatan tidak berjalan sendiri-sendiri. Meskipun tahap penelitian dilakukan sesuai dengan kegiatan yang direncanakan, akan tetapi kegiatan ini tetap harus dilakukan secara berulang antara kegiatan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data serta verifikasi atau penarikan suatu kesimpulan.³⁶

1. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan data kasar yang muncul dari catatan-catatan yang tertulis di lapangan.³⁷ Reduksi data ini bertujuan untuk menganalisis data yang lebih mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan data agar diperoleh kesimpulan yang dapat ditarik atau verifikasi. Dalam penelitian ini, proses reduksi data dilakukan dengan mengumpulkan data dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi kemudian dipilih dan dikelompokkan berdasarkan kemiripan data.

2. Penyajian Data

Penyajian data adalah pengumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan

³⁶ Huberman dan Milles, *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*, (Jakarta: Bumi Aksara 2007), hlm. 15.

³⁷ *Ibid*, hlm. 17.

tindakan. Dalam hal ini, data yang telah dikategorikan tersebut kemudian diorganisasikan sebagai bahan penyajian data.³⁸

3. Verifikasi Data dan Penarikan Kesimpulan

Verifikasi data adalah sebagian dari suatu kegiatan utuh, artinya makna – makna yang muncul dari data telah disajikan dan diuji kebenarannya, kekokohnya, dan kecocokannya.³⁹ Penarikan kesimpulan berdasarkan pada pemahaman terhadap data yang disajikan dan dibuat dalam pernyataan singkat dan mudah dipahami dengan mengacu pada pokok permasalahan yang diteliti.

Ada tiga komponen analisis yaitu reduksi data, sajian data dan penarikan kesimpulan. Aktivitas ketiga komponen dilakukan dalam bentuk interaktif dengan proses pengumpulan data sebagai suatu proses siklus. Peneliti hanya bergerak diantara tiga komponen analisis tersebut sesudah pengumpulan data selesai pada setiap unitnya dengan memanfaatkan waktu yang masih tersisa dalam penelitian ini.⁴⁰

Teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan data kualitatif yang merupakan sumber dari deskripsi yang luas dan berlandaskan kokoh, serta memuat penjelasan tentang proses-proses yang terjadi dalam lingkup setempat.

³⁸ *Ibid*, hlm. 18.

³⁹ *Ibid*, hlm. 19.

⁴⁰ *Ibid*, hlm. 36.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Kantor Satuan Penyelenggara Administrasi Surat Izin Mengemudi Polisi Resor (SATPAS SIM POLRES) Aceh Barat telah melakukan inovasi dalam pelayanan penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM) dengan menerapkan *Audio Visual Integrated System* (AVIS) pada 2018 lalu. Sebelumnya, ujian teori penerbitan SIM masih dilakukan di Kantor Satuan Lalu Lintas (SATLANTAS) Aceh Barat dengan cara yang masih manual. Hingga pada tahun 2018 dengan berdirinya kantor SATPAS pelaksanaan penerbitan SIM dilakukan dengan cara yang lebih canggih sesuai dengan kemajuan teknologi yaitu dengan menggunakan sistem AVIS. Tujuan dari diterapkan sistem ini adalah agar masyarakat lebih mudah dalam menjawab soal-soal yang diberikan dalam mengikuti ujian teori pembuatan SIM, dan juga masyarakat lebih merasa nyaman dalam melaksanakan setiap tahapan dalam proses penerbitan SIM.

Kehadiran SATPAS SIM bertujuan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dalam pembuatan SIM baru maupun perpanjangan SIM. Kantor SATPAS SIM Polres Aceh Barat ini terletak di Desa Suak Indrapuri Kecamatan Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat Provinsi Aceh. Kantor SATPAS ini bertugas dalam melayani penerbitan SIM jenis A, B dan C dan perpanjangan SIM jenis A, B dan C serta pengurusan SIM yang hilang maupun rusak.

4.1.1 Visi Misi dan motto kantor SATPAS

Visi adalah pandangan jauh tentang suatu perusahaan ataupun lembaga dan lainnya, visi juga dapat diartikan sebagai tujuan perusahaan atau lembaga serta apa yang harus dilakukan untuk mencapai tujuannya tersebut pada masa yang akan datang atau masa depan. Sedangkan misi adalah suatu pernyataan tentang apa yang harus dikerjakan oleh perusahaan atau lembaga dalam usaha mewujudkan visi tersebut.

Adapun Visi kantor SATPAS SIM Polres Aceh Barat adalah “Terselenggaranya pelayanan prima dalam penerbitan SIM kepada masyarakat”. Demi terwujudnya visi, di kantor SATPAS Aceh Barat menerapkan misi yaitu “Mewujudkan kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh Polri dalam penerbitan SIM”.

Motto adalah kata sebagai semboyan atau pedoman yang menggambarkan motivasi, semangat dan tujuan dari suatu organisasi. Adapun motto dari kantor SATPAS adalah: *Pertama*, kepuasan masyarakat adalah tolak ukur keberhasilan pelayanan kami. *Kedua*, kami memang belum sempurna tapi kami selalu berusaha.

4.1.2 Solidaritas Kantor SATPAS

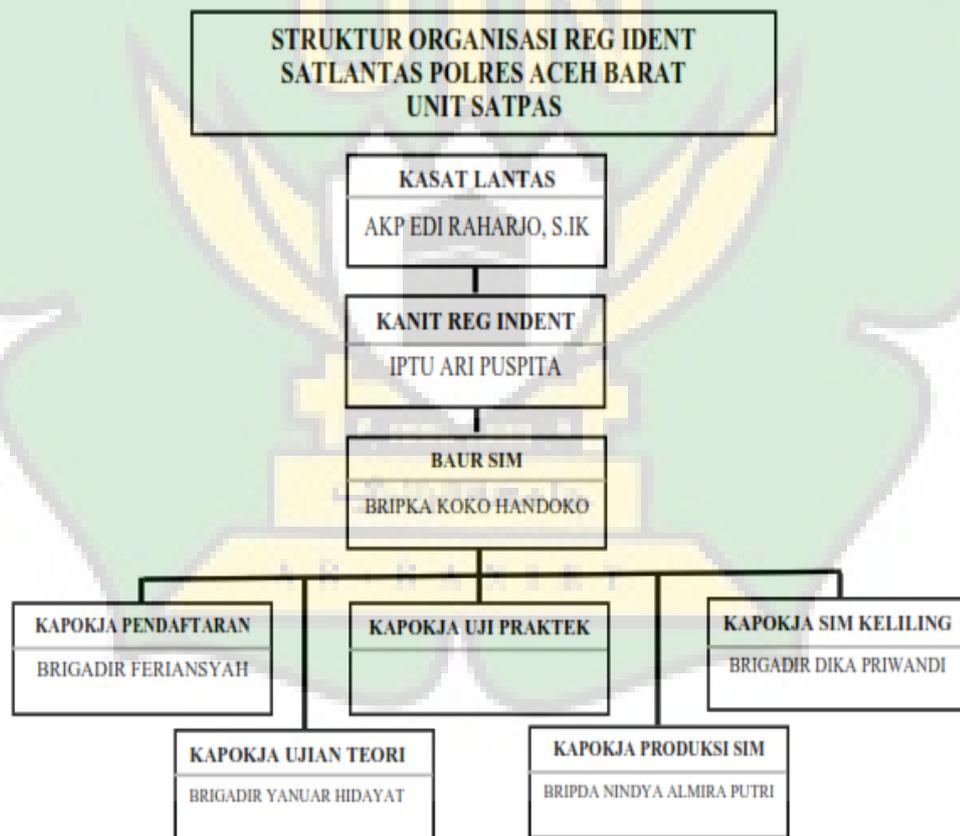
Solidaritas adalah rasa kebersamaan, rasa kesatuan kepentingan, rasa simpati, sebagai salah satu anggota dari kelas yang sama atau bias di artikan perasaan atau ungkapan dalam sebuah kelompok yang dibentuk oleh kepentingan. Berikut beberapa solidaritas di Kantor SATPAS yaitu: *Pertama*, Konsistensi yaitu berupa ketetapan dan keteguhan hati tanpa keluar dari norma maupun azas dan

peraturan perundang-undangan yang telah di tentukan. *Kedua*, Integritas yaitu dengan menjunjung tinggi nilai luhur, keyakinan, kejujuran dan kebenaran dari tindakan maupun perbuatan. *Ketiga*, Loyalitas yaitu berupa kepatuhan, ketaatan dan kesetiaan yang teguh dan tak tergoyahkan kepada institusi/pimpinan.

4.1.3 Struktur Organisasi

Adapun struktur organisasi di Kantor SATPAS SIM Polres Aceh Barat adalah sebagai berikut:

Gambar 4.1
Struktur Organisasi Reg Ident Satlantas Polres Aceh Barat Unit Satpas



Sumber Data: Dokumentasi Profil Kantor SATPAS SIM Aceh Barat

4.2 Pelaksanaan Sistem AVIS dalam Penerbitan SIM di Kantor SATPAS SIM Polres Aceh Barat

Masyarakat yang ingin mengurus penerbitan SIM diwajibkan mengikuti ujian menggunakan *Audio Visual Integrated System (AVIS)*. Sistem AVIS ini diterapkan supaya memudahkan masyarakat dalam memahami materi untuk mengikuti tes ujian mengurus penerbitan SIM serta tidak terjadi kecurangan dan meningkatkan nilai transparansi dari pihak Kepolisian terhadap masyarakat dalam pengurusan penerbitan SIM. Sistem ini mulai berlaku di Aceh Barat pada tahun 2018, hal ini sesuai dengan pernyataan yang diberikan oleh Bapak Yanuar Hidayat sebagai pengawas ujian sistem AVIS :

“Sistem AVIS mulai diberlakukan sejak tahun 2018, dikarenakan dulu jaringan nya agak susah diwilayah Aceh Barat, akan tetapi kalau dipusat wilayah Jakarta sudah lama diberlakukan nya sistem AVIS.”⁴¹

Proses penerbitan SIM dengan menggunakan sistem AVIS merupakan salah satu wujud pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintahan kepada masyarakat dalam upaya untuk memenuhi hak-hak sipil setiap warga negara, sehingga dengan adanya sistem AVIS ini diharapkan agar dapat memudahkan masyarakat dalam mengikuti serangkaian ujian dalam penerbitan SIM dengan menggunakan sistem AVIS. Berdasarkan teori implementasi yang dikemukakan oleh *United Nation Development Program (UNDP)*, dalam penyelenggaraan pelayanan publik, di harapkan sudah memenuhi prinsip (*Good Governance*) yaitu ada Sembilan, dari kesembilan prinsip good governance, peneliti lebih memfokuskan dalam tiga prinsip yang ada pada good governace yaitu

⁴¹ Hasil wawancara dari pengawas sistem AVIS, Brigadir Yanuar Hidayat, pada tanggal 7 Agustus 2019

Transparansi, Partisipasi, Efisiensi dan Efektifitas oleh karena itu peneliti dapat mengkaitkan dari hasil observasi dan hasil wawancara dengan teori sebagai berikut :

1. Transparansi

Transparansi merupakan keterbukaan maupun kebebasan akses atas informasi yang patut diketahui oleh publik atau pihak-pihak yang berkepenting. Informasi yang berkenaan dengan pelaksanaan kebijakan publik perlu dilakukan bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang memerlukan, dan disediakan secara memadai, serta mudah dimengerti. Dalam konteks pelayanan publik, prinsip transparansi yang ada di kantor SATPAS SIM Polres Aceh Barat sudah terlaksana dengan sangat baik selama pelaksanaan ujiannya diterapkan dengan memakai sistem AVIS. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Yanuar Hidayat sebagai pengawas sistem AVIS yaitu :

“Dengan adanya sistem AVIS, pelaksanaan dalam penerbitan SIM sudah sangat terbuka dikarenakan, hasil dari ujian yang telah di ikuti langsung di tampilkan setelah soal ujian SIM terakhir selesai di jawab dan juga dapat dilihat langsung hasilnya oleh peserta ujian. Sehingga tidak timbulnya pemikiran negatif dari masyarakat kepada pihak Penyelenggara.”⁴²

Sebelum berdirinya kantor SATPAS, masyarakat yang ingin membuat penerbitan SIM harus mengikuti ujian sistem manual, akan tetapi pada tahun 2018 sudah di berlakukan dengan sistem AVIS yang bertujuan melakukan pembaruan reformasi birokrasi yang lebih baik. Adapun hasil wawancara dari Bapak Koko Handoko sebagai pegawai di bidang Bintara Urusan SIM (Baur SIM) yaitu :

“Dulu sistem ujiannya memakai ujian tulis. Di karenakan dulu kita belum adanya perangkat yang namanya AVIS, sebenarnya sistem AVIS ini kalau

⁴² Hasil wawancara dari pengawas sistem AVIS, Brigadir Yanuar Hidayat, pada tanggal 7 Agustus 2019.

di pusat itu sudah lama ada, akan tetapi kita di daerah ini baru saja diterapkan sistem AVIS nya, karena jika nanti kita masih memakai sistem ujian manual, seolah-olah petugas ini bermain bisa di olah, akan tetapi jika adanya sistem AVIS ini pelaksanaan ujian nya lebih transparan.”⁴³

Dalam pengurusan SIM di kantor SATPAS terdapat tahap-tahap yang harus dilewati oleh masyarakat yang ingin mengurus penerbitan SIM. Adapun alur dalam penerbitan SIM di Kantor SATPAS Aceh Barat adalah sebagai berikut:

Gambar 4.2
Prosedur Penerbitan Surat Izin Mengemudi Baru A, BI, BII,C Dan D



Sumber data: hasil dokumentasi di kantor SATPAS Aceh Barat.

Berdasarkan gambar diatas, masyarakat yang ingin mengurus penerbitan SIM diharuskan mengikuti tahap-tahap yang telah ditentukan dalam sistem AVIS. Hal ini sesuai dengan wawancara yang dilakukan dengan Bapak Yanuar Hidayat sebagai pengawas ujian sistem yaitu:

⁴³ Hasil wawancara dari Bintang Urusan SIM (Baur SIM). Bapak Briпка Koko Handoko pada tanggal 7 Agustus 2019.

“Jika ibu-ibu maupun bapak-bapak yang ingin membuat SIM, maka diwajibkan mengikuti ujian sistem AVIS juga, dikarenakan ini sudah prosedurnya, dan juga biar jangan ada kata-kata seperti dulu dari masyarakat, kalau dulu jika masyarakat ada kenalan tinggal kasih uang berapa SIM nya sudah jadi, ataupun masyarakat yang ingin meminta bantu buat SIM tinggal kasih uang nya maka SIM nya langsung siap, kalau sekarang setiap masyarakat ingin membuat SIM masyarakat harus di uji kemampuan dengan sistem AVIS, ibu dan bapak sudah layak atau tidak untuk mendapatkan SIM, bisa atau tidak ibu maupun bapak menjawab soal materi sistem AVIS lewat komputer, jika menjawab meteri yang ada di sistem AVIS saja tidak bisa bagaimana nantinya ibu saat berkendara di jalan raya kalau tidak tau aturan-aturan lalu lintas, seperti yang kita lihat banyak ibuk-ibuk yang pada saat berkendara hidupin lampu sen kiri akan tetapi malah beloknya kekanan, jadi disinilah jika tidak lewat pada ujian AVIS sekali maupun yang kedua maka akan kami dampingi dan kami arahkan langsung disaat mengikuti ujian yang ketiga kalinya.”⁴⁴

Pelaksanaan Ujian tes penerbitan SIM melalui sistem AVIS diterapkan dengan beberapa soal-soal yang harus dijawab oleh masyarakat yang ingin mengurus pembuatan SIM. Ujian tes ini dilakukan dengan menggunakan komputer yang telah disediakan oleh pihak Kepolisian. Adapun, soal-soal yang diberikan dalam sistem AVIS ini berupa peraturan-peraturan lalu lintas saat berkendara di jalan raya.

Sebelum mengikuti tahap-tahap dalam pembuatan SIM, masyarakat harus melengkapi beberapa persyaratan yaitu menyerahkan KTP asli, foto copy KTP tiga lembar, Surat keterangan dokter sehat jasmani, Surat keterangan sehat rohani, pengambilan foto maupun sidik jari, dan setelah itu barulah bisa mengikuti ujian AVIS. Hal tersebut di atur dalam Undang-undang sebagai berikut:

⁴⁴ Hasil wawancara dari pengawas sistem AVIS, Brigadir Yanuar Hidayat, pada tanggal 7 Agustus 2019

Gambar 4.3
Persyaratan Pemohon SIM



Sumber data: hasil dokumentasi di kantor SATPAS Aceh Barat.

Dalam pelaksanaan ujian semua peserta harus memenuhi syarat yang diberikan bagi yang membuat SIM, karena ini suatu yang sudah tersistem maka segala sesuatunya harus dipatuhi, adapun hasil data yang diperoleh melalui wawancara yang dilakukan dengan Bapak Koko Handoko sebagai Bintara Urusan SIM (Baur SIM) yaitu:

“Soal yang diberikan itu berbeda-beda tergantung masyarakat ingin membuat SIM apa, jika masyarakat ingin membuat SIM C maka akan di berikan soal-soal diujiankan itu tentang SIM C dan itu berlaku juga dengan pembuatan SIM A,B dan lainnya.”⁴⁵

Untuk penggolongan Surat Izin Mengemudi (SIM) di dapat dilihat pada gambar berikut:

⁴⁵ Hasil wawancara dari Bintara Urusan SIM (Baur SIM). Bapak Bripka Koko Handoko pada tanggal 7 Agustus 2019.

Gambar 4.4
Penggunaan Golongan SIM



Sumber data: hasil dokumentasi di kantor SATPAS Aceh Barat.

Setelah pendataan golongan SIM dilakukan, kemudian masyarakat diberi kode yang terhubung pada soal di komputer saat melakukan ujian AVIS. Hal yang sama juga dinyatakan oleh pengawas ujian sistem AVIS, beliau mengatakan bahwa dalam mengikuti ujian pembuatan SIM melalui sistem AVIS ini, masyarakat harus di uji terlebih dahulu kemampuan, mutu serta pengetahuan tentang aturan berkendara di jalan raya, agar semua itu bisa lulus. Jadi dapat di simpulkan bahwa ujian teori dengan menggunakan sistem AVIS ini sudah sangat baik. Bersifat transparan, karena hasil dari ujian yang telah di ikuti langsung di tampilkan setelah soal ujian SIM terakhir selesai di jawab dan juga dapat dilihat langsung hasilnya oleh peserta ujian.

2. Efisiensi dan Efektifitas

Dari hasil penelitian, peneliti mengambil prinsip ini di kantor SATPAS SIM Polres Aceh Barat karena sejauh ini dengan adanya sistem AVIS pelaksanaan penerbitan SIM di Kantor SATPAS Aceh Barat sudah efisien dan

efektif di karenakan jumlah sumber daya yang diperlukan dalam pelaksanaan sistem AVIS ini tidak banyak, dan juga pemakaian waktu yang diperlukan dalam mengikuti ujian AVIS ini tidak lama. Sehingga proses pembuatan kartu SIM selesai dengan cepat. Dan SIM dapat selesai pada hari itu juga. Berikut Hasil wawancara dengan Bapak Yanuar Hidayat sebagai pengawas ujian sistem AVIS yaitu :

“waktu yang diberikan dalam mengikuti ujian sistem ini kalau keseluruhannya 15 menit, untuk waktu yang diberikan dalam satu soal itu 30 detik , dan soal yang diberikan itu 30 soal. Nilai yang dibutuhkan untuk lulus ujian dalam sistem ini 70 dan jika nilai dibawah 70 maka dinyatakan tidak lulus dan masyarakat diharuskan mengikuti tes ulang 7 hari kemudian.”⁴⁶

Hal yang sama juga di nyatakan oleh bapak Koko Handoko sebagai Bintara Urusan SIM (Baur SIM) Beliau menyatakan :

“Dengan adanya sistem AVIS ini, pembuatan dalam penerbitan SIM bisa selesai dengan lebih cepat, dikarenakan waktu ujian nya tidak lama, sehingga setelah masyarakat lulus dalam ujian SIM maka pembuatan SIM nya akan langsung di proses.”⁴⁷

Ujian AVIS juga dilakukan apabila masa berlaku SIM oleh masyarakat telah melewati batas yang ditetapkan. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan dari Bapak Yanuar Hidayat sebagai pengawas ujian sistem AVIS di Kantor SATPAS yaitu:

”Jika masa berlakunya SIM masih ada dan ingin memperpanjang SIM, masyarakat tidak harus mengikuti ujian sistem AVIS lagi, SIM nya langsung bisa dibuat, akan tetapi jika masa berlakunya SIM sudah habis

⁴⁶ Hasil wawancara dari pengawas sistem AVIS, Bapak Brigadir Yanuar Hidayat, pada tanggal 7 Agustus 2019.

⁴⁷ Hasil wawancara dari Bintara Urusan SIM (Baur SIM). Bapak Bripka Koko Handoko pada tanggal 7 Agustus 2019.

dan masyarakat ingin memperpanjangkan SIM, maka masyarakat diharuskan mengikuti ujian sistem AVIS.”⁴⁸

selanjutnya bapak Yanuar Hidayat selaku pengawas ujian sistem AVIS. Beliau juga mengatakan bahwa :

“Dengan adanya sistem AVIS ini saya sangat terbantu karena proses ujiannya tidak serumit seperti pada sistem manual. mengikuti ujian dengan memakai sistem AVIS terlaksana dengan cepat, dan juga saya tidak perlu lagi mengecek ulang hasil nilai ujian yang telah di ikuti, karena nilainya akan langsung keluar.”⁴⁹

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa penerapan ujian teori dengan sistem AVIS sudah berjalan dengan efisien dan efektif, karena dengan sistem ini proses ujian terlaksana dengan cepat dan waktu yang dibutuhkan dalam mengikuti ujian tidak lama seperti sistem sebelumnya (manual). Sehingga proses pembuatan penerbitan SIM selesai dengan cepat,

3. Partisipasi

Berdasarkan temuan di lapangan dan hasil wawancara penelitian dari informan mengenai partisipasi terhadap pelaksanaan sistem AVIS yang di terapkan di Kantor SATPAS SIM Aceh Barat, penerapan prinsip partisipasi dalam pelayanan publik di Kantor SATPAS Aceh Barat bisa di lihat dari peranan masyarakat yang ikut serta dalam mengikuti ujian dalam pembuatan SIM menggunakan sistem AVIS. Dari hasil wawancara dengan Bapak warisul Salah seorang masyarakat yang mengikuti ujian pembuatan SIM dengan menggunakan sistem AVIS, mengatakan bahwa setiap ujian pasti ada mekanisme yang perlu di

⁴⁸ Hasil wawancara dari pengawas sistem AVIS, Bapak Brigadir Yanuar Hidayat, pada tanggal 7 Agustus 2019.

⁴⁹ Hasil wawancara dari pengawas sistem AVIS, Bapak Brigadir Yanuar Hidayat, pada tanggal 7 Agustus 2019.

pelajari, adapun hasil data yang diperoleh melalui wawancara yang dilakukan dengan salah satu masyarakat yaitu:

“ujian dengan memakai sistem AVIS ini mudah dikarenakan pertanyaan yang diberikan pun adalah tentang hal-hal yang sering kita lakukan saat berkendara di jalan raya.”⁵⁰

Lebih lanjut peneliti mewawancarai masyarakat yang sebelumnya juga pernah mengikuti ujian dengan menggunakan sistem manual. Hasil yang diperoleh bahwa sistem AVIS tidak sesulit tanggapan dari masyarakat yang tidak lulus dalam tes ujian sistem AVIS. Berikut pernyataan dari Bapak Fery, salah satu masyarakat yang mengikuti tes ujian sistem AVIS, beliau mengatakan:

“Mengikuti ujian pembuatan SIM melalui sistem AVIS sangat mudah dipahami karena materi-materi yang diberikan dalam sistem ini lebih mudah di jawab, di bandingkan dengan menggunakan sistem ujian tulis. Saya juga sudah pernah membuat SIM melalui sistem ujian tulis, ujian menggunakan sistem ini menurut saya sedikit mengalami kesulitan karena saya harus memahami beberapa gambar yang kurang jelas dalam menjawab soal-soal yang diberikan, berbeda dengan sistem AVIS, sistem ini memberikan beberapa soal dalam bentuk video bergerak yang ada di komputer sehingga saya lebih mudah menjawab yang mana benar atau salah dalam berkendara di jalan raya dan beberapa peraturan rambu-rambu lalu lintas.”⁵¹

Selanjutnya Bapak Yanuar Hidayat sebagai pengawas ujian sistem AVIS mengatakan bahwa :

“Memang dari pihak kami tidak adanya instruksi dalam memberikan arahan ataupun sosialisasi kepada masyarakat yang mengikuti ujian pembuatan SIM dengan menggunakan sistem AVIS, akan tetapi jika saat ujian pertama maupun ujian kedua ada masyarakat yang tidak lewat, terus ada masyarakat yang ingin belajar maupun bertanya tentang hal apa saja yang tidak dia ketahui maka kami akan membimbing dan juga akan kami

⁵⁰ Hasil wawancara dengan masyarakat, Bapak warisul, pada tanggal 7 Agustus 2019

⁵¹ Hasil wawancara dengan masyarakat, Bapak Fery, pada tanggal 12 Agustus 2019

anjurkan untuk melihat tutorial ujian nya di youtube, biarpun soal di youtube berbeda sama disini, tetapi materi nya tidak jauh berbeda.”⁵²

Selanjutnya dari hasil wawancara dengan Bapak Koko Handoko sebagai Bintara Urusan SIM (Baur Sim). Mengenai selama terlaksananya sistem AVIS, beliau mengatakan bahwa. Dengan adanya sistem AVIS semakin banyak perubahan yang terjadi, salah satu perubahannya yaitu masyarakat lebih disiplin dalam memperpanjang masa berlakunya SIM. Berikut hasil wawancaranya :

“Banyak perubahan terjadi semenjak diterapkan sistem AVIS ini, terutama masyarakat lebih disiplin pada saat memperpanjang kan SIM, Karena kalau dulu orang ingin memperpanjang malas, di tunda-tunda sampai masa SIM berlakunya habis, kalau sekarang semenjak adanya AVIS tidak lagi begitu, karena kalau masyarakat ingin memperpanjangkan SIM disaat masa berlakunya SIM habis maka diharuskan mengikuti tes ujian ulang, akan tetapi jika dia memperpanjang kan SIM disaat masa berlakunya belum habis maka dia tidak perlu mengikuti ujian ulang, makannya masyarakat sekarang sebelum SIM nya mati langsung memperpanjang, beda seperti dulu, kalau dulu kebanyakan yang memperpanjang SIM nya itu disaat masa berlakunya SIM sudah habis.”⁵³

Dari pembahasan diatas, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa, pelayanan yang diberikan di Kantor SATPAS SIM Polres Aceh Barat dalam pelaksanaan ujian penerbitan SIM melalui sistem AVIS sudah lebih baik, dikarenakan dengan adanya sistem AVIS ini dapat memudahkan bagi peserta uji SIM dalam hal melaksanakan ujian. Penerapan sistem AVIS dalam ujian penerbitan SIM memiliki kelebihan jika di bandingkan dengan sistem yang lama yaitu lebih baik dari sisi simulasi, ujiannya dilaksanakan dengan lebih singkat, menghemat waktu pembuatan SIM. Sistem ini juga bersifat transparansi

⁵² Hasil wawancara dari pengawas sistem AVIS, Bapak Brigadir Yanuar Hidayat, pada tanggal 7 Agustus 2019.

⁵³ Hasil wawancara dari Bintara Urusan SIM (Baur SIM). Bapak Bripka Koko Handoko pada tanggal 7 Agustus 2019.

dikarenakan hasil dari ujian yang telah diikuti langsung ditampilkan, setelah soal ujian SIM yang terakhir selesai dijawab, dan juga dapat dilihat langsung hasilnya oleh peserta ujian, sehingga lulus atau tidaknya pemohon SIM dapat dipertanggung jawabkan dengan bukti yang otentik.

Dengan sistem AVIS ini juga masyarakat dapat lebih memahami tentang tata cara berkendara yang baik di jalan raya sehingga mampu menekan angka kecelakaan lalu lintas, karena pelaksanaan penerbitan SIM menggunakan sistem AVIS ini bukan hanya mengenai pengetahuan teori saja, melainkan ujian dengan sistem AVIS ini dapat menggambarkan situasi nyata di jalan raya. Soal-soal yang ditampilkan menggunakan gambar animasi dan Audio Visual sehingga dapat memudahkan masyarakat dalam menjawab soal-soal yang di ujikan

4.2.1 Faktor-Faktor Penghambat Terhadap Rendahnya Kelulusan Ujian Teori Dengan Menggunakan Sistem AVIS

Dalam penyelenggaraan pelayanan terdapat faktor penghambat. Faktor penghambat ini menjadi suatu hal yang dapat mempengaruhi organisasi dalam menyelenggarakan pelayanan sehingga muncul ketidakpuasan terhadap masyarakat. Dengan tahapan penerbitan SIM yang tertata di Kantor SATPAS SIM Pores Aceh Barat, tidak menutup kemungkinan bahwa banyak juga dari masyarakat yang tidak lulus tes AVIS. Adapun kendala yang dialami masyarakat sehingga menyebabkan rendahnya kelulusan antara lain: masyarakat yang masih awam, tidak mengerti tata cara berkendara di jalan raya dan tidak mengerti dengan peraturan-peraturan lalu lintas.

Hal ini mengakibatkan masyarakat menganggap bahwa sistem ini terlalu sulit untuk dipahami sehingga ada yang lebih memilih mengurus penerbitan SIM mengandalkan orang kenalan untuk lebih mudah mendapatkan SIM atau sering disebut dengan SIM tembak dan ada pula beberapa dari mereka memilih untuk mengikuti ujian ulang setelah dinyatakan tidak lulus. Adapun hasil data yang peneliti peroleh melalui wawancara yaitu:

1. Transparansi

Adapun faktor penyebab rendahnya kelulusan ujian penerbitan SIM dengan menggunakan sistem AVIS dalam prinsip transparansi yaitu. Dari hasil peneliti lakukan di dalam wawancara dengan Bapak Bapak Koko Handoko sebagai Bintara Urusan SIM (Baur SIM) Beliau mengatakan bahwa :

“Jika informasi tentang AVIS yang dapat diketahui melalui website kantor SATPAS itu memang belum ada dikarenakan dari pihak kami belum bisa memberikan informasi tentang sistem AVIS yang dapat kami infokan melalui website.”⁵⁴

Selanjutnya hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan Bapak Yanuar Hidayat sebagai pengawas ujian sistem AVIS. Beliau mengatakan :

“banyak kendalanya kadang-kadang seperti ini, ada orang-orang dari desa yang ingin membuat SIM, mungkin masyarakat tersebut komputer saja tidak pernah pegang, terus orang-orang yang tidak tau tentang aturan-aturan berkendara di jalan raya maupun aturan lalu lintas lainnya, karena kita lihat sekarang orang-orang kalau berkendara itu asal bisa membawa motor saja sudah boleh, tetapi aturannya dia tidak tau, dan insyaAllah kalau masyarakat sudah tau kedua hal ini akan mudah menjawab soal-soal yang diberikan melalui sistem AVIS.”⁵⁵

⁵⁴ Hasil wawancara dari Bintara Urusan SIM (Baur SIM). Bapak Bripka Koko Handoko pada tanggal 7 Agustus 2019.

⁵⁵ Hasil wawancara dari pengawas sistem AVIS, Bapak Brigadir Yanuar Hidayat, pada tanggal 7 Agustus 2019.

Berdasarkan hasil dari wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa, dari pihak kantor SATPAS tidak memberikan informasi melalui website kepada masyarakat, sehingga banyak dari masyarakat yang belum tau tentang sistem AVIS yang diterapkan di Kantor SATPAS SIM Polres Aceh Barat.

2. Efisiensi dan Efektifitas

Jika dilihat dari segi masyarakat, pelaksanaan penerbitan SIM dengan menggunakan sistem AVIS di Kantor SATPAS Aceh Barat masih belum efisien dan efektif karena masih banyak masyarakat yang tidak paham dengan teori yang digunakan saat mengikuti ujian menggunakan sistem AVIS. Ini juga berdampak kepada banyak masyarakat yang tidak lulus dalam mengikuti ujian sistem AVIS. Dari pihak penyelenggara pun tidak memberikan dampingan langsung pada saat mengikuti ujian pertama kali kepada masyarakat yang tidak mengerti soal teori yang diberikan. Pihak penyelenggara akan mendampingi dan memberikan arahan di saat peserta mengikuti ujian kedua maupun ketiga kalinya. Hal tersebut terbukti pada saat melakukan wawancara dengan pengawas ujian sistem AVIS, Bapak Yanuar Hidayat. Beliau mengatakan :

“Memang benar bahwasanya dari pihak kami tidak memberikan pendampingan ataupun arahan kepada masyarakat yang tidak mengerti pada saat menjawab soal teori ujian sistem AVIS, kami baru akan memberikan pendampingan ataupun arahan pada saat masyarakat mengikuti ujian teori sistem AVIS yang kedua kalinya”⁵⁶

Dari hasil wawancara tersebut dapat di simpulkan bahwa, pihak penyelenggara tidak memberikan dampingan ataupun arahan kepada masyarakat

⁵⁶ Hasil wawancara dari pengawas sistem AVIS, Bapak Brigadir Yanuar Hidayat, pada tanggal 7 Agustus 2019

yang tidak mengerti tentang soal ujian teori sistem AVIS. Sehingga berakibat kepada banyak masyarakat yang harus mengikuti ujian ulang dikarenakan tidak lulus pada saat mengikuti ujian pertama kali. Dan juga para pihak penyelenggara tidak memberikan pengarahan ataupun penyuluhan khusus kepada masyarakat yang ingin mengikuti ujian pada saat di ruang tunggu. Ini di buktikan dari hasil wawancara dengan bapak Yanuar Hidayat sebagai pengawas sistem AVIS. Beliau menyatakan :

“Kalau untuk pengarahan ataupun penyuluhan khusus kepada masyarakat tentang penerapan sistem AVIS itu tidak ada, palingan di ruang tunggu, disaat masyarakat menunggu antrian ujian sistem AVIS, disitu ada tv, di layar tv itu ada seperti arahan atau pencerahan aturan berkendara di jalan raya, memang bisa kita bilang yang ada di layar tv tersebut tidak semuanya aturan yang di ujikan dengan sistem AVIS, akan tetapi hampir 50% aturan-aturan berkendara di jalan raya ada di perlihatkan di tv itu.”⁵⁷

Dari hasil wawancara tersebut dapat di simpulkan bahwa pihak penyelenggara kantor SATPAT hanya memberikan informasi tentang teori AVIS melalui televisi, tetapi tidak memberikan arahan maupun penyuluhan langsung tentang tentang ujian teori dengan menggunakan sistem AVIS kepada masyarakat. Sehingga masyarakat yang tidak memahami teori pada sistem AVIS akan susah menjawab soal-soal pada saat mengikuti ujian, dan itu berdampak kepada banyak masyarakat yang tidak lulus saat mengikuti ujian dengan menggunakan sistem AVIS ini.

⁵⁷ Hasil wawancara dari pengawas sistem AVIS, Bapak Brigadir Yanuar Hidayat, pada tanggal 7 Agustus 2019.

3. Partisipasi

Faktor penghambat rendahnya kelulusan pelaksanaan ujian pembuatan SIM dengan prinsip partisipasi terdapat beberapa kendala. Dari hasil peneliti lakukan di kantor SATPAS bahwasanya masih sangat kurang sosialisasi yang diberikan oleh pihak penyelenggara kepada masyarakat sehingga adanya beberapa kendala yang di hadapi oleh masyarakat dalam mengikuti ujian pembuatan SIM. sebagaimana pernyataan dari Bapak Koko Handoko sebagai pegawai di bidang Bintara Urusan SIM (Baur Sim) yaitu sosialisasi memang sangat penting karena dengan adanya sosialisasi dapat meningkatkan pengetahuan rambu-rambu lalu lintas maupun aturan berkendara di jalan raya. Berikut hasil wawancara :

“Memang selama ini masih kurangnya tingkat penyuluhan yang kami berikan kepada masyarakat dalam penerapan tentang sistem AVIS ini di sebabkan dari pihak kami belum adanya instruktur untuk memberikan penyuluhan/sosialisasi kepada masyarakat.”⁵⁸

Lebih lanjut Bapak Alfian salah satu masyarakat yang mengikuti ujian pembuatan SIM. Mengatakan bahwa beliau kurang mengerti tentang materi atau teori yang diberikan di dalam ujian sistem AVIS, sehingga membuat beliau susah dalam menjawab soal-soal yang di berikan dan terkait partisipasi, dari pihak penyelenggarapun tidak memberi sosialisasi mengenai penerapan sistem AVIS yang di terapkan di Kantor SATPAS. Berikut hasil wawancaranya:

“Kami sebagai masyarakat pasti belum tau betul bagaimana penggunaan sistem AVIS tersebut maupun soal-soal teori yang di berikan dalam ujian, karena dari pihak penyelenggarapun tidak memberikan arahan ataupun

⁵⁸ Hasil wawancara dari Bintara Urusan SIM (Baur SIM). Bapak Bripka Koko Handoko pada tanggal 7 Agustus 2019.

sosialisasi tentang penerapan ujian pembuatan SIM dengan menggunakan sistem AVIS.”⁵⁹

Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan bahwa ketidaklulusan dalam mengikuti ujian sistem AVIS adalah akibat dari masyarakat tersebut tidak memahami materi atau teori yang diberikan dalam pembuatan SIM melalui sistem AVIS. Misalnya seperti tidak mengerti gambar animasi aturan berkendara yang ditampilkan dilayar komputer, dan juga masyarakat tersebut menghiraukan panduan materi-materi yang diberikan melalui televisi saat berada diruang tunggu saat mengantri untuk mengikuti ujian AVIS. Hal ini juga diungkapkan oleh Bapak Surya salah satu masyarakat yang tidak lulus dalam ujian AVIS. Beliau mengatakan bahwa:

“Saya memang menghiraukan panduan materi yang diberikan melalui televisi yang ada diruang tunggu, dikarenakan saya tidak tau kalau itu adalah contoh panduan untuk soal materi-materi yang diberikan melalui ujian sistem AVIS, karena dari pihak pegawai kantor SATPAS pun tidak diberikan arahan untuk melihat panduan melalui televisi disaat saya berada diruang tunggu.”⁶⁰

Dari pembahasan di atas maka peneliti menyimpulkan bahwa masih banyak masyarakat yang belum paham akan teori yang diberikan dalam ujian sistem AVIS. Serta dalam mengupayakan program sistem AVIS ini masih kurangnya partisipasi dari pihak penyelenggara kepada masyarakat dari segi penyuluhan maupun sosialisasi, akibat dari itu masyarakat belum sepenuhnya memahami teori yang digunakan dalam pelaksanaan sistem AVIS. Sehingga banyaknya masyarakat yang tidak lulus dalam mengikuti ujian teori dengan menggunakan sistem AVIS ini.

⁵⁹ Hasil wawancara dengan masyarakat, Bapak Alfian pada tanggal 8 Agustus 2019

⁶⁰ Hasil wawancara dengan masyarakat, Bapak Surya, pada tanggal 8 Agustus 2019

BAB V

PENUTUP

Setelah peneliti melakukan penelitian dan peneliti juga membahas hasil wawancara yang peneliti temukan dari beberapa narasumber. Maka dari itu peneliti menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

5.1 Kesimpulan

1. Dalam pelaksanaan ujian teori penerbitan SIM melalui sistem AVIS di kantor SATPAS SIM Polres Aceh Barat sudah lebih baik disebabkan Sistem ini bersifat transparans, karena hasil dari ujian yang telah diikuti langsung ditampilkan setelah soal ujian SIM yang terakhir selesai dijawab, dan juga dapat dilihat langsung hasilnya oleh peserta ujian. Dengan sistem AVIS ini, waktu yang diperlukan dalam mengikuti ujian tidak lama. Sehingga proses pembuatan kartu SIM selesai dengan cepat. Dan juga dengan sistem AVIS ini masyarakat dapat lebih memahami tentang tata cara berkendara yang baik di jalan raya sehingga mampu menekan angka kecelakaan lalu lintas, karena pelaksanaan penerbitan SIM menggunakan sistem AVIS ini bukan hanya mengenai pengetahuan teori saja, melainkan ujian dengan sistem AVIS ini dapat menggambarkan situasi nyata di jalan raya. Soal-soal yang ditampilkan menggunakan gambar animasi dan Audio Visual sehingga dapat memudahkan masyarakat dalam menjawab soal-soal yang di ujikan.

2. Faktor-faktor penyebab rendahnya kelulusan dengan sistem AVIS ini sebagai berikut:
 - a) Tidak adanya penyuluhan maupun sosialisasi yang di berikan oleh pihak penyelenggara kepada masyarakat tentang ujian teori dengan menggunakan sistem AVIS, akibat dari itu masyarakat belum sepenuhnya memahami teori yang diberikan dalam soal ujian sistem AVIS.
 - b) Masih banyaknya masyarakat yang tidak memahami aturan-aturan berkendara dijalan raya, masyarakat terlalu menghiraukan terhadap aturan-aturan yang ditetapkan, sehingga sulit menjawab soal-soal yang diberikan dalam ujian sistem AVIS menggunakan komputer.

5.2 Saran

Adapun saran-saran yang ingin peneliti sampaikan yang berkaitan dengan penelitian ini adalah :

- 1) Para pegawai yang ada dikantor SATPAS SIM Polres Aceh Barat lebih menanggapi masyarakat-masyarakat yang belum mengerti terhadap pembuatan SIM menggunakan sistem AVIS dengan cara memberikan penyuluhan ataupun sosialisasi kepada masyarakat yang ingin membuat SIM. Sehingga masyarakat akan lebih mengerti tentang ujian pembuatan SIM dengan menggunakan sistem AVIS ini. Dan juga sebaiknya para pegawai dikantor SATPAS memandu dan mengajarkan langsung masyarakat yang mengikuti ujian pembuatan SIM menggunakan sistem AVIS pada saat pertama kali, sehingga masyarakat langsung lulus dan memiliki SIM hari itu juga, tanpa perlu

mengikuti ujian ulang apabila tidak lulus, apalagi masyarakat yang jarak tempuh dari rumah ke kantor SATPAS jauh, dengan itu dapat membantu masyarakat yang ingin membuat SIM

- 2) Kantor SATPAS Kabupaten Aceh Barat menyediakan pos-pos SIM keliling untuk mengurus pembuatan SIM bukan hanya untuk memperpanjang masa berlakunya SIM, sehingga masyarakat yang berada di daerah pelosok tidak perlu jauh-jauh ke kantor pusat SATPAS SIM Kabupaten Aceh Barat.



DAFTAR PUSTAKA

BUKU:

Arifin Tahir. 2015. *Kebijakan Publik dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Bandung*: Alfabeta.

Idrus, Muhammad. 2007. *Metode penelitian ilmu social*. Yogyakarta: Erlangga.

Kadji, Yulianto. 2015. *Formulasi dan Implementasi Kebijakan publik dalam fakta Realitas*. Gorontalo: UNG Press.

Milles, Huberman. 2007. *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: Bumi Aksara.

Muliana, Dedy. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung :PT Remaja Rosdakarya

POLRI (Kepolisian Negara Republik Indonesia), *Surat Izin Mengemudi (SIM)*, diakses pada tanggal 14 Desember 2018 dari situs WWW.POLRI.go.id

Sobirin, Udin B. Sore. 2017. *Kebijakan publik*. Makassar: CV Sah Media.

Sugiono. 2003. *Metode Penelitian Administrasi* (Bandung.cv Alfabet,2003), hlm.15

Susila, Ismet. 2015. *Implementasi Dimensi layanan Publik Dalam Kontek Otonomi daerah*. Yogyakarta: Deepublish.

Taufiqurokhman. 2014. *Kebijakan Publik*. Jakarta: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Moestopo Beragama (Pers).

UNDANG-UNDANG:

Peraturan kepolisian Negara Republik Indonesia *No 9 Tahun 2012 tentang izin surat mengemudi pasal 1 No 16*

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia *No 44 Tahun 1993 tentang Penggolongan SIM pasal 211*

Republik Indonesia, Undang-undang Nomor 14 tahun 1992, Lembaran Negara No.14 Tahun 1992.

Republik Indonesia, Undang-undang Nomor 2 tahun 2002, Lembaran Negara No.2 Tahun 2002.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik*

JURNAL:

Chandra, M, Dewi Kartika.2010. *Kepuasan Penerima Pelayanan Pembuatan Surat Ijin Mengemudi Melalui Sistem Avis (Audio Visual Integrated System) Di Sat Lantas Polres Boyolali*, Surakarta: Universitas Sebelas Maret.

Firdianti, Arinda. 2018. *Implementasi Manajemen Berbasis Sekolah Dalam Meningkatkan Prestasi Belajar Siswa*. Yogyakarta: CV Gre Publishing.

Hermansyah. 2013. *Kualitas pelayanan surat izin mengemudi (SIM) pada kantor satlantas polresta samarinda*.

Hildriao, Billy. 2015. *Inovasi pelayanan SATPAS dalam quick wins*. satlantas polres kudus

Lembang, Kala, Charine s. 2017. *Pelaksanaan Pelayanan Surat Izin Mengemudi (Sim) Di Wilayah Hukum Polres Tana Toraja Untuk Mewujudkan Pelayanan Publik Yang Optimal*

Machrisbie Hasyim *Penerapan Pelayanan Prima Pada Pengurusan Sim (Surat Izin Mengemudi) Di Kantor Polrestabes Makassar(2017)*

Muhammad Ali Ramdhani, Abdullah Ramdhani. *Konsep Umum Pelaksanaan Kebijakan Publik, Jurnal Publik Vol. 11 No. 01 2017*

WEBSITE:

Kepolisian Negara Republik Indonesia, SOP (Standart Operasional Prosedur) *Tentang Proses Penerbitan SIM, di akses pada tanggal 18 Oktober 2019 dari situs <http://ntb.polri.go.id>*



Daftar Pertanyaan wawancara Penelitian

1. Wawancara dengan Bapak Brigadir Yanuar Hidayat

- Apakah dalam penerapan ujian penerbitan SIM dengan menggunakan sistem AVIS ini sudah ada penyuluhan khusus dari pihak penyelenggara kepada masyarakat tentang sistem AVIS ini ?
- Dari tahun berapakah penerapan penerbitan SIM melalui ujian sistem AVIS dijalankan ?
- Apakah dengan penerapan ujian penerbitan SIM melalui sistem AVIS sudah berjalan dengan transparan ?
- Bagaimana permasalahan untuk ibuk-ibuk maupun bapak-pabak yang masih awam terhadap komputer dan tidak paham akan teori yang diberikan dalam ujian sistem AVIS ?
- Berapakah waktu yang di berikan dalam menjawab soal ujian dengan menggunakan system AVIS dan Berapakah nilai yang dibutuhkan untuk lulus dalam ujian sistem AVIS ?
- Apakah jika ingin memperpanjang SIM masyarakat diharuskan mengikuti tes ujian melalui system AVIS kembali ?
- Sebagai pengawas ujian teori sistem AVIS, Bagaimana tanggapan bapak semenjak diterapkannya ujian penerbitan SIM melalui sistem AVIS ?
- Sebagai pengawas ujian teori sistem AVIS, Bagaimana tanggapan bapak semenjak diterapkannya ujian penerbitan SIM melalui sistem AVIS ?

- Apakah tidak ada instruktur dari penyelenggara di kantor SATPAS untuk memberikan sosialisasi ataupun penyuluhan tentang sistem AVIS kepada masyarakat yang ingin mengikuti ujian teori ?
- Apa saja kendala yang di hadapi saat mengikuti ujian teori menggunakan sistem AVIS?
- Apakah dengan keterbatasan perangkat komputer dapat menghambat jalannya proses ujian teori menggunakan sistem AVIS ?

2. Wawancara dengan Bapak Bripka Koko Handoko

- Sebelum adanya sistem AVIS, dulunya memakai sistem manual (ujian tulis) dan sekarang kenapa sudah di ganti dengan memakai sistem AVIS ?
- Apakah soal yang diberikan melalui ujian sistem AVIS ini semuanya sama biarpun masyarakat ingin membuat sim A,B C maupun SIM lainnya ?
- Apakah dengan adanya sistem AVIS ini proses penerbitan SIM berjalan dengan dengan cepat ?
- Apakah dengan diterapkan ujian teori menggunakan sistem AVIS ini banyak perubahan yang terjadi pada masyarakat?
- Apa faktor penghambat rendahnya kelulusan ujian teori dengan menggunakan sistem AVIS ? (dari segi transparansi)

3. Wawancara dengan Masyarakat

- Bagaimana tanggapan bapak (masyarakat) dalam menjawab soal ujian yang diberikan melalui sistem AVIS ?

- Menurut bapak (masyarakat), apakah menjawab soal ujian teori melalui sistem AVIS lebih mudah di bandingkan dengan sistem manual ?
- Bagaimana tanggapan Bapak dengan tidak adanya penyuluhan yang diberikan oleh pihak kantor terhadap ujian teori dengan sistem AVIS ?



GAMBAR DOKUMENTASI



Foto Dokumentasi Dengan Bapak Brigadir Yanuar Hidayat, Pengawas Ujian Teori Sistem AVIS



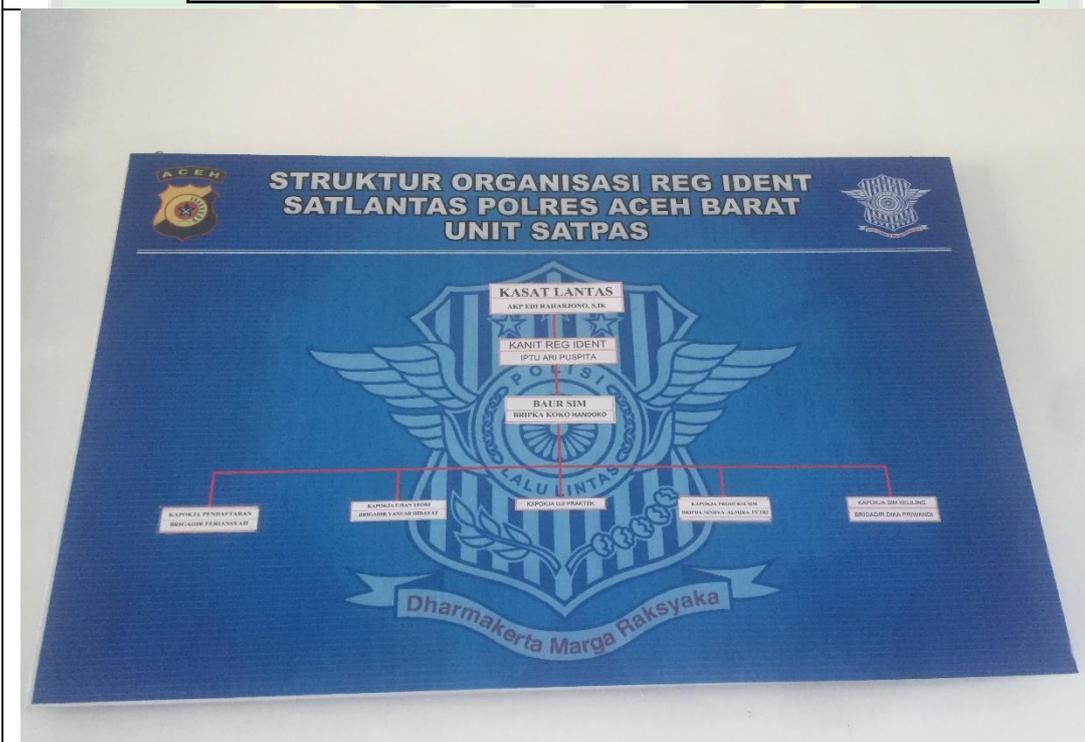
Foto Dokumentasi Dengan Bapak Briпка koko Handoko



Masyarakat Yang Sedang Menunggu Antrian Untuk Mengikuti Ujian Teori



Kantor SATPAS SIM Polres Aceh Barat





SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIP UIN AR-RANIRY BANDA ACEH
Nomor : 732/Un.08/FISIP/Kp.07.6/03/2019

TENTANG

**PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN
UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**

DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

- Menimbang** : a. Bahwa untuk kelancaran bimbingan skripsi dan ujian munaqasyah mahasiswa pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh maka dipandang perlu menunjuk pembimbing skripsi tersebut yang dituangkan dalam Surat Keputusan Dekan;
b. Bahwa saudara yang tersebut namanya dalam surat keputusan ini dipandang cakap dan memenuhi syarat untuk diangkat sebagai pembimbing skripsi.
- Mengingat** : 1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2005, tentang Guru dan Dosen;
3. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah RI Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
6. Keputusan Presiden Nomor 64 Tahun 2013, tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
7. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 12 Tahun 2014, tentang Organisasi & Tata Kerja UIN Ar-Raniry;
8. Peraturan Menteri Agama Nomor 21 Tahun 2015, tentang Statuta UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
9. Keputusan Menteri Agama Nomor 492 Tahun 2003, tentang Pendelegasian Wewenang Pengangkatan, Pemindahan, dan Pemberhentian PNS di Lingkungan Depag. RI;
10. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 293/KMK.05/2011 tentang Penetapan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh pada Kementerian Agama sebagai Instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Badan Layanan Umum;
11. Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh Nomor : 02/Un.08/R/Kp.07.5/01/2018 tentang Pemberian Kuasa dan Pendelegasian Wewenang Kepada Pejabat di Lingkungan Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
- Memperhatikan** : Keputusan Seminar Proposal Skripsi Prodi Ilmu Administrasi Negara pada tanggal **12 Desember 2018**
- MEMUTUSKAN**
- Menetapkan**
PERTAMA : Menunjuk Saudara
1. Dr. Mahmuddin, M.Si. Sebagai pembimbing pertama
2. Muazznah, B.Sc., MPA. Sebagai pembimbing kedua
Untuk membimbing skripsi
Nama : Hendra Safria
NIM : 150802030
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Judul : Pelaksanaan Sistem Audio Visual Integrated System (AVIS) dalam Penerbitan SIM di Kantor SATPAS SIM Polres Aceh Barat
- KEDUA** : Pembayaran honorarium pembimbing pertama dan kedua tersebut dibebankan pada DIPA UIN Ar-Raniry Banda Aceh Tahun 2019.
- KETIGA** : Surat Keputusan ini berlaku sejak ditetapkan sampai dengan berakhirnya Semester Ganjil Tahun Akademik 2019/2020 dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya, apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini.

Ditetapkan di : Banda Aceh
Pada Tanggal : 27 Maret 2019
An. Rektor
Dekan,


Ernita Dewati

Tembusan

1. Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
2. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara;
3. Pembimbing yang bersangkutan untuk dimaklumi dan dilaksanakan;
4. Yang bersangkutan



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH**

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN

Jalan: Syekh Abdu Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh

Telepon: 0651-7552921, 7551857 Fax. 0651-7552921

Homepage: www.ar-raniry.ac.id e-mail: fisip@ar-raniry.ac.id

Nomor : B-1629/Un.08/FISIP/PP.00.9/07/2019
Lampiran : -
Hal : Permohonan Izin Penelitian

26 Juli 2019

Kepada Yth.

BAPAK/IBUK DI KANTOR SATPAS SIM

di -

Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir perkuliahan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh, maka kami mohon kesediaan Bapak/Ibu dan atau yang mewakili agar sudi kiranya meluangkan waktu untuk mahasiswa kami melakukan wawancara dan pengambilan data yang dibutuhkan guna menyelesaikan tugas akhir dimaksud. Adapun data mahasiswa yang akan melaksanakan penelitian tersebut adalah sebagai berikut:

Nama : Hendra Safria
NIM : 150802030
Fakultas / Prodi : FISIP UIN Ar-Raniry Banda Aceh / Ilmu Administrasi Negara
Judul : Pelaksanaan Sistem Avis Dalam Pembuatan SIM di Kantor SATPAS SIM Aceh Barat.
Lokasi Penelitian : Kantor SATPAS SIM di Kabupaten Aceh Barat

Demikian, atas perhatian dan bantuan yang diberikan kami ucapkan terimakasih.

Dekan.

Ernita Dewi






SATPAS SIM

POLRES ACEH BARAT



Alamat : Suak IndraPuri, Johan Pahlawan, Kabupaten Aceh Barat, Aceh 23681

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN

Nomor :

Kantor SATPAS SIM Polres Aceh Barat dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Hendra Safria
NIM : 150802030
Fakultas/Prodi : FISIP UIN Ar-Raniry Banda Aceh/ Ilmu Administrasi Negara
Judul Skripsi : Pelaksanaan Sistem Audio Visual Intelektual Sistem (AVIS)
dalam penerbitan SIM di Kantor SATPAS Polres Aceh Barat.

Benar nama tersebut di atas telah melakukan wawancara dan pengumpulan data penelitian di Kantor SATPAS SIM Polres Aceh Barat.

Demikianlah kami sampaikan untuk dapat dimaklumi dan dipergunakan seperlunya.

Meulaboh, 25 November 2019

Baur Ujian Teori,


BRIGADIR YANUAR HIDAYAT

NRP. 87011174