

**PROSEDUR PEMBUATAN SURAT IZIN LALU LINTAS
BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 22
TAHUN 2009 PASAL 77 TENTANG LALU LINTAS
DAN ANGKUTAN JALAN
(Studi di Satlantas Polres Aceh Timur)**

SKRIPSI



Diajukan Oleh:

SAVIRA PUTRI RIZKI

NIM. 160106030

Mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum
Prodi Ilmu Hukum

**FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
DARUSSALAM, BANDA ACEH
2022M/1442 H**

**PROSEDUR PEMBUATAN SIM BERDASARKAN
UNDANG-UNDANG 22 TAHUN 2009 PASAL 77
TENTANG LALU LINTAS DAN ANGKUTAN JALAN
(Studi di Satlantas Polres Aceh Timur)**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Syari'ah dan Hukum
Univeritas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh
Sebagai Salah Satu Beban Studi Program Sarjana (SI)
dalam Ilmu Hukum

Oleh:

SAVIRA PUTRI RIZKI

NIM. 160106030

Mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum
Prodi Ilmu Hukum

Disetujui untuk Dimunaqasyahkan oleh:

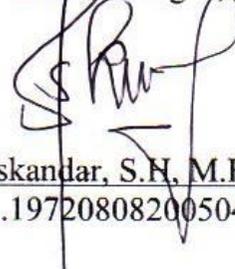
Pembimbing I,



Dr. Mizaj, LLM

NIP.198603252015031003

Pembimbing II,



Iskandar, S.H., M.H

NIP.197208082005041001

**PROSEDUR PEMBUATAN SURAT IZIN LALU LINTAS BERDASARKAN
UNDANG-UNDANG NOMOR 22 TAHUN 2009 PASAL 77 TENTANG LALU
LINTAS DAN ANGKUTAN JALAN
(Studi di Satlantas Polres Aceh Timur)**

SKRIPSI

Telah Diuji oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi
Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Ar-Raniry
Dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima
Sebagai Salah Satu Beban Studi
Program Sarjana (S-1)
Dalam Ilmu Hukum

Pada Hari/Tanggal: Jum'at, 10 Juni 2022 M
10 Zulkaidah 1443 H
Di Darussalam, Banda Aceh
Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi:

Ketua,

Dr. Mizal, LL.M

NIP.19860325015031003

Sekretaris,

Iskandar, S.H., M.H

NIP.197208032005041001

Penguji I,

Dr. Kamaruzzaman Bustamam-Ahmad, M.Sh

NIP. 197809172009121006

Penguji II,

Badri, S.H., M.H

NIP.197806142014111002

Mengetahui,

Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum
UIN Ar-Raniry Banda Aceh



Prof. Muhammad Siddiq, M.H., PhD

NIP. 197703032008011015



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UIN AR-RANIRY BANDA ACEH
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM**

Jl. Syeikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telp./ Fax, 0651-7557442 Email : fsh@ar-raniry.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertandatangan dibawah ini :

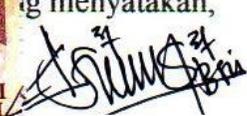
Nama : Savira Putri Rizki
NIM : 160106030
Prodi : Ilmu Hukum
Fakultas : Syari'ah dan Hukum UIN Ar-Raniry

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya:

- 1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan;**
- 2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain;**
- 3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya;**
- 4. Tidak melakukan pemanipulasian dan pemalsuan data;**
- 5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.**

Bila di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap untuk dicabut gelar akademik saya atau diberikan sanksi lain berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Ar-Raniry. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 25 Mei 2022

ig menyatakan,



Savira Putri Rizki

Abstrak

Nama : Savira Putri Rizki
NIM : 160106030
Fakultas/Prodi : Syari'ah dan Hukum/Ilmu Hukum
Judul : Prosedur pembuatan surat izin mengemudi berdasarkan undang-undang nomor 22 tahun 2009 pasal 77 Tentang lalu lintas dan angkutan jalan (Studi di Satlantas Aceh Timur)
Tanggal Sidang : 10 Juni 2022
Tebal Skripsi : 80 Halaman
Pembimbing I : Dr. Mizaj,LL.,M
Pembimbing II : Iskandar, S.H.,M.H
Kata Kunci : Prosedur, Lalu Lintas, dan SIM

Salah satu syarat mutlak yang harus dimiliki oleh pengendara bermotor adalah Surat Izin Mengemudi (SIM). SIM merupakan bukti administrasi bahwa seseorang tersebut mendapatkan pengesahan didepan hukum, terutama hukum dalam berkendara. Seseorang dianggap sudah memiliki hak dan kewajiban dalam mengendarai kendaraan jika sudah memiliki SIM. Masyarakat yang ingin mengemudikan kendaraan diwajibkan memiliki SIM yang menjadi salah satu ketaatannya dalam berlalu lintas karena mematuhi dan memenuhi aturan hukum yang berlaku. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 Pasal 77 ayat (1), secara jelas dikatakan bahwa “Setiap orang yang mengemudikan Kendaraan Bermotor di Jalan wajib memiliki Surat Izin Mengemudi sesuai dengan jenis Kendaraan Bermotor yang dikemudikan”. Dari pasal tersebut sangat jelas bahwa pengemudi kendaraan bermotor di jalan wajib memiliki SIM dengan syarat dan ketentuan yang berlaku. Oleh sebab itu, maka dapat diutarakan beberapa rumusan masalah antara lain yaitu: Bagaimana prosedur pembuatan SIM dalam Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, serta bagaimana prosedur pelayanan pembuatan SIM di Satlantas Polres Aceh Timur. maka oleh karenanya penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan pembuatan SIM dalam Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Dan ntuk mengkaji dan mengetahui prosedur pelayanan pembuatan SIM di Satlantas Polres Aceh Timur. Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan *yuridis normatif* yang dilakukan berdasarkan bahan hukum utama dengan cara menelaah teori-teori, konsep-konsep, asa-asa hukum serta peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan penelitian ini. Jenis penelitian dalam penulisan skripsi ini adalah menggunakan pengolahan data yang bersifat kualitatif. Berkaitan dengan beberapa hal diatas maka dapat disimpulkan beberapa kesimpulan, pertama Prosedur Pembuatan SIM (Surat Izin Mengemudi) dijalankan Berdasarkan dan sesuai dengan amanat dari Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

Dan hasil penelitian yang kedua adalah Pelayanan Pembuatan SIM (Surat Izin Mengemudi) di Lingkungan Satlantas Polres Aceh Timur Sesuai dengan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Publik maka demi menggiatkan dan meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat dalam pembuatan SIM, pihak Satlantas Aceh Timur meningkatkan pelayanan pembuatan SIM dengan mudah, cepat dan tepat kepada masyarakat. Pihak Satlantas Aceh Timur juga memberikan pelayanan surat izin mengemudi (SIM) dari rumah kerumah.



KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji dan Syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya, sehingga penelitian ini dapat diselesaikan. selawat dan salam disampaikan kepada junjungan alam Nabi Muhammad SAW, keluarga dan para sahabatnya sekalian yang telah membawa manusia dari alam kebodohan kepada alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan. Skripsi ini merupakan penelitian yang berjudul **“Prosedur pembuatan surat izin mengemudi berdasarkan undang-undang nomor 22 tahun 2009 pasal 77 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (Studi di Satlantas Aceh Timur).”**. Skripsi ini disusun untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana pada Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Ar Raniry Aceh.

Keberhasilan dalam penulisan ini berkat bantuan dari berbagai pihak, untuk itu pada kesempatan ini dengan kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah membantu sepenuh hati, baik berupa ide, semangat, doa, bantuan moril maupun materil sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan sebaik-baiknya. Ucapan terima kasih tak terhingga penulis sampaikan kepada ayahanda Basri dan ibunda tercinta Nurmawati yang telah merawat dan membesarkan serta mendidik penulis dengan penuh kasih sayang dan kesabaran yang luar biasa.

Selanjutnya penulis menyampaikan penghargaan yang tulus dan ucapan terima kasih yang mendalam kepada para pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini yaitu kepada:

1. Bapak Dr. Mizaj,LL.,M sebagai pembimbing I dan Bapak Iskandar, S.H.,MH selaku pembimbing II, yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan arahan dan bimbingan serta nasehat yang sangat berguna dalam penulisan skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. H. Warul Walidin, Ak, M.A, selaku Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh
3. Bapak Prof. Muhammad Shiddiq, M.H.,Ph.D selaku Dekan Fakultas Syari’ah dan Hukum UIN ar-Raniry Banda Aceh.

4. Ibu Dr. Khairani, M.Ag selaku ketua Prodi Ilmu Hukum UIN Ar-raniry Banda Aceh serta seluruh staf dosen yang ada di Prodi Ilmu Hukum tercinta.
5. Bapak Dr. Jamhir, M,Ag selaku pembimbing akademik yang telah banyak membantu selama masa perkuliahan.
6. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Fakultas Syariah dan Hukum yang telah membantu penulis hingga dapat menyelesaikan semua urusan perkuliahan dalam waktu cepat dan tepat dan kepada semua dosen prodi ilmu hokum yang telah mengajari dan membekali penulis dengan ilmu sejak awal semester hingga akhir.
7. Terima kasih kepada saudara-saudara penulis abang Muktar Kumaini dan adik Kamarullah yang penulis sayangi, atas doa, dukungan dan perhatiannya.
8. Semua sahabat-sahabat Penulis putri rizkina, gusria juwita, yuriska andari putri terima kasih atas doa dan dukungan serta telah mencurahkan perhatian untuk memberikan semangat kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Semua rekan-rekan seperjuangan Ilmu Hukum leting 2016, terimakasih atas segala *support* dan bantuannya dalam penyelesaian skripsi ini, penulis sangat bangga mempunyai sahabat seperti kalian.
10. Terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Terimakasih atas semua bantuan yang telah diberikan kepada penulis, hanya Allah SWT yang dapat membalasnya. Dalam penulisan skripsi ini mungkin banyak terdapat kekurangan dan keterbatasan, penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya dan penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun guna kesempurnaan skripsi ini.

Akhirnya kepada Allah SWT dimohonkan taufiq dan hidayah-Nya semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis dan bagi semua pembaca. *Aamin Ya Rabbal 'Alamiin.*

Banda Aceh, 25 Mei 2022
Penulis,

Savira Putri Rizki

TRANSLITERASI

Keputusan Bersama Menteri P dan K
Nomor: 158 Tahun 1987- Nomor: 054b/1987

1. Konsonan

No.	Arab	Latin	Ket	No.	Arab	Latin	Ket
1	ا	Tidak dilambangkan		١٦	ط	ṭ	t dengan titik di bawahnya
2	ب	B		١٧	ظ	ẓ	z dengan titik di bawahnya
3	ت	T		١٨	ع	‘	
4	ث	Ś	s dengan titik di atasnya	١٩	غ	gh	
5	ج	J		٢٠	ف	f	
6	ح	ḥ	h dengan titik di bawahnya	٢١	ق	q	
7	خ	Kh		٢٢	ك	k	
8	د	D		٢٣	ل	l	
9	ذ	Ž	z dengan titik di atasnya	٢٤	م	m	
10	ر	R		٢٥	ن	n	
11	ز	Z		٢٦	و	w	
12	س	S		٢٧	ه	h	
13	ش	Sy		٢٨	ع	‘	
14	ص	Ş	s dengan titik di bawahnya	٢٩	ي	y	
15	ض	ḍ	d dengan titik di bawahnya				

2. Vokal

Vokal Bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin
◌َ	<i>Fathah</i>	a
◌ِ	<i>Kasrah</i>	i
◌ُ	<i>Dammah</i>	u

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf
◌َ ي	<i>Fathah dan ya</i>	ai
◌َ و	<i>Fathah dan wau</i>	au

Contoh:

كَيْفَ = *kaifa*,

هَوْلٌ = *haulā*

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan tanda
◌َ ا	<i>Fathah dan alif atau ya</i>	ā
◌ِ ي	<i>Kasrah dan ya</i>	ī
◌ُ و	<i>Dammah dan wau</i>	ū

Contoh:

قَالَ = *qāla*

رَمَى = *ramā*

قِيلَ = *qīla*

يَقُولُ = *yaqūlu*

4. Ta *Marbutah* (ة)

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua.

a. Ta *marbutah* (ة) hidup

Ta *marbutah* (ة) yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah* dan *dammah*, transliterasinya adalah t.

b. Ta *marbutah* (ة) mati

Ta *marbutah* (ة) yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah h.

c. Kalau pada suatu kata yang akhir huruf ta *marbutah* (ة) diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta *marbutah* (ة) itu ditransliterasikan dengan h.

Contoh:

الأطفال روضة : *raudah al-atfāl/ raudatul atfāl*

المنورة المدينة : *al-Madīnah al-Munawwarah/
al-Madīnatul Munawwarah*

طلحة : *Talḥah*

Modifikasi

1. Nama orang berkebangsaan Indonesia ditulis seperti biasa tanpa transliterasi, seperti M. Syuhudi Ismail. Sedangkan nama-nama lainnya ditulis sesuai kaidah penerjemahan. Contoh: Ḥamad Ibn Sulaiman.
2. Nama negara dan kota ditulis menurut ejaan Bahasa Indonesia, seperti Mesir, bukan Misr; Beirut, bukan Bayrut ; dan sebagainya.
3. Kata-kata yang sudah dipakai (serapan) dalam kamus bahasa arab.

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : SK Penetapan Pembimbing skripsi
- Lampiran 2 : Surat Permohonan Melakukan Penelitian
- Lampiran 3 : Surat pernyataan kesediaan diwawancarai
- Lampiran 4 : Verbatim Wawancara
- Lampiran 5 : Lembar Kontrol Bimbingan
- Lampiran 6 : Dokumentasi Kegiatan Penelitian



DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBARAN JUDUL	i
PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
PEGESAHAN SIDANG	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR	vii
TRANSLITERASI	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
BAB SATU PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Penjelasan Istilah.....	5
E. Kajian Pustaka.....	6
F. Metode Penelitian.....	8
G. Sistematika Pembahasan	13
BAB DUA KONSEP PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN SIM DI SATLANTAS POLRES ACEH TIMUR.....	16
A. Pelayanan Publis Dalam Pembuatan SIM	16
B. Satuan Lalu Lintas.....	24
C. Surat Izin Mengemudi	33
BAB TIGA PROSEDUR PEMBUATAN SIM DI LINGKUNGAN SATLANTAS POLRES ACEH TIMUR BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 22 TAHUN 2009	42
A. Visi dan Misi Satlantas Polres Aceh Timur	42
B. Tugas dan Fungsi Satlantas	44
C. Sarana dan Prasarana Satlantas Aceh Timur	46
D. Prosedur Pembuatan SIM Berdasarkan UU Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan .	47
E. Pelayanan Proses dan Prosedur Pembuatan SIM di Lingkungan Satlantas Polres Aceh Timur.....	54
BAB EMPAT PENUTUP	65
A. Kesimpulan.....	65
B. Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA..	67
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	69
LAMPIRAN.....	70

BAB SATU PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di Indonesia, kondisi dan persaingan sangat ketat dan menantang. Aparatur pemerintah harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakatnya dan berpedoman pada kebutuhannya. Seiring berjalannya waktu, masyarakat akan semakin cerdas dan sadar akan hak dan kewajibannya sebagai warga negara Indonesia. Kualitas pelayanan masyarakat merupakan salah satu indikator keberhasilan aparatur pemerintah.¹

Menurut Barata, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kejadian yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.² Pelayanan publik merupakan salah satu tugas utama yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah. Ketika komponen pelayanan stagnan, hampir dipastikan semua sektor akan berdampak pada kemacetan, sehingga perencanaan dan standar pelayanan yang baik pun perlu dikembangkan. Masyarakat menurut kewenangan yang dilimpahkan oleh pemerintah pusat kepada pemerintah daerah.³

Salah satu sektor teknologi yang terus mengalami perkembangan adalah transportasi darat. Pertumbuhan kendaraan bermotor yang mengalami peningkatan yang cukup drastis. Hal ini tercermin dari meningkatnya jumlah dan variasi kendaraan serta arus lalu lintas yang semakin padat. Inovasi di bidang ini akan terus berlanjut seiring mobilitas manusia untuk jarak dan perjalanan yang lebih jauh. Namun di sisi lain, jika tidak dikelola dengan baik, teknologi ini bisa menjadi mesin pembunuh yang sangat berbahaya.

¹Abdul Talib Mustafa, *Kemitraan dalam Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Calpulis, 2017, hlm 10.

²Barata Atep Adya, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2003, hlm. 30.

³Kurniawan Agung, *Transformasi Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Pembaharuan, 2005, hlm 2.

Aparatur pemerintah bertugas dalam hal ini adalah Kepolisian Negara Republik Indonesia (disingkat Polri). Kepolisian Negara Republik Indonesia merupakan suatu alat negara yang bertujuan untuk mewujudkan dan memelihara keamanan dalam negeri yang meliputi terpeliharanya keamanan dan ketertiban masyarakat, tertib dan tegaknya hukum, terselenggaranya perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat, serta terbinanya ketentraman masyarakat dengan menjunjung tinggi hak asasi manusia.⁴

Kepolisian bagian sub satlantas memiliki tugas yang berhubungan erat dengan tugas sosial lainnya secara langsung pada kehidupan masyarakat. Penerbitan administrasi lalu lintas pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM), Pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), pelayanan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), dan pengaduan kehilangan, kecelakaan, kematian, keramaian dan lainnya adalah bentuk pelayanan dari instansi kepolisian terhadap masyarakat.⁵ Selain itu, dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakat untuk mencapai kepuasan, transparan dan akuntabel.⁶ Didalam menjalankan tugasnya kepolisian menjalankan kegiatan pencegahan (*preventif*) dan penegakan hukum (*repressif*).⁷

Salah satu syarat mutlak yang harus dimiliki oleh pengendara bermotor adalah Surat Izin Mengemudi (SIM). SIM merupakan bukti administrasi bahwa seseorang tersebut telah terikat dengan hukum, terutama hukum dalam berkendara. Seseorang dianggap sudah memiliki hak dan kewajiban dalam mengendarai kendaraan jika sudah memiliki SIM. Masyarakat yang ingin mengemudikan kendaraan diwajibkan memiliki SIM yang menjadi salah satu

⁴Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia.

⁵Bahari, Adib *Panduan Praktis Ujian SIM, Mengurus STNK dan BPKB*. Yogyakarta, Penerbit Pustaka Yustisia, 2009, hlm 12.

⁶Agung Kurniawan, *transformasi pelayanan publik*, Jakarta 2005, hlm 45.

⁷H.R. abdussalam, *Ilmu Kepolisian Sebagai Ilmu Pengetahuan*, Jakarta: PTIK, 2014, hlm 3.

ketaatannya dalam berlalu lintas karena mematuhi dan memenuhi aturan hukum yang berlaku.⁸

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 Pasal 77 ayat (1), secara jelas dikatakan bahwa “Setiap orang yang mengemudikan Kendaraan Bermotor di Jalan wajib memiliki Surat Izin Mengemudi sesuai dengan jenis Kendaraan Bermotor yang dikemudikan”. Dari pasal tersebut sangat jelas bahwa pengemudi kendaraan bermotor di jalan wajib memiliki SIM dengan syarat dan ketentuan yang berlaku.⁹

Untuk diperjelas dalam Pasal 52 (2) Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 9 tentang Surat Izin Mengemudi. Pihak berwenang yang umumnya mengeluarkan kartu SIM mengatakan mereka adalah polisi setempat dan dilimpahkan kepada kepala unit transportasi.

Polres Aceh Timur merupakan satu kesatuan dari Polres Aceh Timur, dan menurut Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan disebutkan bahwa pembuatan atau penerbitan Surat Izin Mengemudi dilakukan oleh masing-masing Polres (kutub). meningkat. Di setiap daerah atau kabupaten, Kepolisian Daerah (Polres) Aceh Timur bertanggung jawab membuat atau menerbitkan kartu SIM untuk wilayah Aceh Timur itu sendiri. Dalam hal ini, kami dikhususkan untuk membuat dua SIMA dan C. Roda dan kendaraan roda empat. Selain layanan pembuatan SIM, polisi di sini juga menawarkan layanan pembaruan SIM melalui mobil SIM seluler yang datang ke lokasi yang telah ditentukan setiap hari Senin hingga Jumat. Menciptakan citra perusahaan yang baik atau positif bagi masyarakat, penonton dan masyarakat umum sangat bermanfaat bagi lembaga karena relevan dengan kelangsungan hidup perusahaan di masa depan. Peran unit layanan SIM adalah

⁸Inda Sella Selfarosa, *Tanggapan Masyarakat dalam Proses Pelayanan SIM Di Polres Bantul*, Skripsi Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa, 2018, hlm 5.

⁹Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan

membantu mereka yang ingin mendapatkan Surat Izin Mengemudi (SIM) sesuai prosedur yang ada.¹⁰

Ketika sebuah kota madya menjalani serangkaian pemeriksaan oleh polisi dan perlu membayar serangkaian biaya administrasi. Jika Anda lulus tes, Anda bisa mendapatkan SIM tergantung pada modelnya. Namun, kebanyakan orang saat ini meremehkan kegunaan kartu SIM, padahal bisa dengan mudah didapatkan dengan membuat kartu SIM di Polres Aceh Timur. Dengan berbagai alasan, orang ragu untuk membuat kartu SIM. Orang percaya bahwa membuat kartu SIM masih sangat rumit dan memakan waktu.

Baru-baru ini, beberapa orang menggunakan layanan "perantara" untuk mendapatkan kartu SIM untuk menghemat kesulitan mengelola kartu SIM. Ini karena lebih cepat dan mudah untuk mendapatkan satu kartu SIM tanpa harus mengikuti prosedur lain. Hal ini jelas bertentangan dengan hukum yang berlaku, dan orang-orang mulai mengeluh tentang keberadaan perantara. Jika polisi tidak menerima hadiah ilegal (pemerasan), citra polisi akan semakin baik, dan masyarakat akan semakin mempercayai polisi dan menghormati mereka sebagai polisi yang benar-benar melayani dan mengayomi masyarakat.

Dalam hukum islam tidak ada dalil yang spesifik mengatur tentang lalu lintas khususnya proses pembuatan SIM, akan tetapi permasalahan ini kembali kepada dalil yang bersifat umum.¹¹

Berdasarkan uraian di atas muncul problematika dari kurangnya penegakan hukum serta transparannya proses dan prosedur pembuatan SIM yang terjadi di dalam kehidupan sehari-hari. Sehingga penulis tertarik untuk mengadakan suatu penelitian dengan judul **“Prosedur Pembuatan SIM Berdasarkan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Pasal 77 tentang Lalu**

¹⁰ H.R.abdussalam. *Ilmu Kepolisian Sebagai Ilmu Pengetahuan...* hlm 15.

¹¹ <https://tafsirweb.com/1591-quran-surat-an-nisa-ayat-59.html> diakses tanggal 10 Oktober 2020 pukul 21:08 WIB.

Lintas dan Angkutan Jalan (Studi Kasus Di Satlantas Polres Aceh Timur)’’.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang sebagaimana yang telah diuraikan di atas, maka dapat diutarakan beberapa rumusan masalah antara lain yaitu:

1. Bagaimana prosedur pembuatan SIM dalam Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan ?
2. Bagaimana prosedur pelayanan pembuatan SIM di Satlantas Polres Aceh Timur ?

C. Tujuan Penelitian

Setiap penelitian yang dilakukan tentunya memiliki tujuan di balik penulisannya, demikian juga penelitian ini, memiliki tujuan yang hendak dicapai terutama bagi peneliti sendiri dan bagi orang lain, dan sesuai dengan rumusan masalah yang telah dipaparkan di atas, maka tujuan daripada ditulisnya penelitian ini di antaranya sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui pelayanan pembuatan SIM dalam Undan-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Anggkutan Jalan.
- 2) Untuk mengkaji dan mengetahui prosedur pelayanan pembuatan SIM di Satlantas Polres Aceh Timur.

D. Penjelasan Istilah

Beberapa variabel istilah yang dicantumkan dalam penelitian ini dapat di definisikan sebagai berikut:

- a) Prosedur adalah tahap kegiatan untuk menyelesaikan suatu aktivitas.
- b) Surat Izin Mengemudi (SIM) adalah surat yang dikeluarkan oleh kepolisian Surat Izin Mengemudi (SIM) sebagai tanda kelayakan seseorang mengendarai suatu kendaraan bermotor.

- c) Lalu Lintas menurut Djajoesman mengemukakan bahwa secara harfiah Lalu Lintas diartikan sebagai gerak (bolak balik) manusia atau barang dari satu tempat ketempat lainnya dengan menggunakan sarana jalan umum.
- d) Angkutan menurut undang-undang adalah perpindahan orang dan/atau barang dari satu tempat ketempat yang lain dengan menggunakan kendaraan di Ruang Lalu Lintas Jalan.
- e) Jalan menurut undang-undang adalah seluruh bagian jalan, termasuk bangunan pelengkap dan perlengkapannya yang diperuntukkan bagi lalu lintas umum, di atas permukaan tanah, di bawah permukaan tanah dan/atau air, serta di atas permukaan air, kecuali jalan rel dan jalan kabel.

E. Kajian Pustaka

Sepanjang penelusuran peneliti terhadap hasil penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya, peneliti belum menemukan penelitian secara spesifik yang mengkaji tentang **“Prosedur Pembuatan Surat Izin Mengemudi Berdasarkan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Pasal 77 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (Studi Kasus di Satlantas Polres Aceh Timur)”**.

Dengan demikian keaslian penelitian ini dapat dipertanggungjawabkan. Terdapat literatur yang berkaitan dengan masalah yang penulis teliti yang tentunya memudahkan penulis dalam penelitian ini, baik berupa buku, data primer atau data sekunder, dokumen, serta kitab yang berkaitan dengan judul skripsi yang peneliti kaji, di antaranya :

Nilia Sari Yunita, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatra Utara Tahun 2018, yang berjudul *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Dalam Pelayanan Pembuatan SIM di Satlantas Medan)*, yang menjadi perbedaan adalah skripsi ini hanya fokus pada

kepuasan pelanggan dalam pembuatan SIM, sedangkan pelanggan mengkaji tentang proses dan prosedur pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM).

Inda Sella Selfarosa, Program Studi Ilmu Komunikasi Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa Tahun 2018, dengan judul *Tanggapan Masyarakat dalam Proses Pelayanan SIM di Polres Bantul*. Penelitian ini sangat berbeda dengan penelitian penulis, penelitian penulis menelaah proses dan prosedur pembuatan SIM di Polres Aceh Timur.

Muhammad Jodyawan Syach, Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya Tahun 2019, yang berjudul *Sistem Pelayanan Publik Dalam Proses Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM)*, dimana yang menjadi perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah dalam objek kajian, penelitian ini lebih fokus kepada sistem pelayanan publik. Sedangkan yang penulis kaji adalah proses dan prosedur pembuatan SIM.

Purnama Budi Suananta, andy Fefta Wijaya, mardiyono, JISIP Program magister Administrasi Publik, Universitas Brawijaya Tahun 2015, dengan judul *Implementasi Kebijakan Pelayanan Surat Izin Mengemudi Berdasarkan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Di Kota Surabaya*. yang menjadi perbedaan adalah skripsi ini membahas kebijakan UU secara luas sedangkan skripsi penulis hanya menelaah dan fokus tentang proses dan prosedur pembuatan SIM berdasarkan pasal 77.

Rizko Fahri, FISIP Universitas Riau, dengan judul *Analisis Pelayanan Publik Pada Pembuatan Surat Izin Mengemudi Kendaraan Roda Empat (SIM A) Di Satlantas Polresta Pekanbaru Baru*. Penelitian ini jauh berbeda dengan yang penulis kaji dimana penelitian ini fokus pembuatan SIM A untuk kendaraan roda empat sedangkan yang penulis kaji lebih kepada proses dari pembuatan SIM itu sendiri.

R.A Ekie Prifitriani Ramona, Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin Tahun 2014. Yang berjudul *Evektifitas Undang-Undang Nomor 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan Dalam meningkatkan Keamanan dan*

Keselamatan Berjalan Lintas Di Kalangan Anak Remaja Kabupaten Maros. Penelitian ini jauh berbeda dengan penelitian penulis kaji dan juga berbeda tempat penelitian. Penelitian ini lebih fokus mengkaji epektifitas UU Lalu Lintas untuk keamanan dan keselamatan berjalan lintas di kalangan anak remaja.

Dari beberapa kajian pustaka menunjukkan bahwa penelitian penulis secara khusus belum diteliti, oleh karena itu penulis merasa layak menjadikan judul ini sebagai bahan penelitian.

F. Metode Penelitian

Penelitian merupakan suatu kegiatan ilmiah yang berkaitan dengan analisis yang dilakukan secara metodologis, sistematis dan konsisten. Metode merupakan cara utama yang dipergunakan untuk mencapai tujuan, tingkat ketelitian, jumlah dan jenis yang dihadapi. Metode adalah suatu cara atau jalan yang harus dilakukan untuk menemukan tujuan dengan menggunakan alat-alat tertentu.¹²

1. Pendekatan Penelitian

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan *yuridis normatif* yang dilakukan berdasarkan bahan hukum utama dengan cara menelaah teori-teori, konsep-konsep, asa-asa hukum serta peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan penelitian ini. Pendekatan ini dikenal pula dengan penelitian kepustakaan (*library research*) adalah teknik pengumpulan data dengan cara mempelajari Perundang-undangan, buku-buku, jurnal, data internet yang erat dengan permasalahan yang diteliti. Dalam penelitian ini juga menggunakan pendekatan studi lapangan (*field research*) yaitu, proses pengumpulan fakta-fakta melalui observasi/pengamatan dan wawancara dalam proses pengumpulan data dengan cara terjun langsung kelapangan. Dengan kata lain adalah jenis pendekatan penelitian hukum

¹²Sutrisno Hadi, *Metode Penelitian Hukum*, (Sukarta :UNS Press, 1989), hlm.4.

sosiologis atau penelitian lapangan (*field research*) yaitu mengkaji ketentuan hukum yang berlaku serta apa yang yang terjadi dalam kenyataan dimasyarakat. Dengan maksud untuk mengetahui dan menemukan fakta-fakta dan data yang dibutuhkan yang pada akhirnya menuju pada penyelesaian masalah.¹³ Dari jenis penelitian ini, peneliti langsung meneliti lapangan untuk melakukan pengamatan langsung tentang suatu fenomena yang telah terjadi. Dalam hal ini, lokasi yang akan peneliti lakukan dalam penelitian ini terletak pada di Polres Aceh Timur.

2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian dalam penulisan skripsi ini adalah menggunakan pengolahan data yang bersifat kualitatif. Bogdan dan Biklen mengatakan bahwa analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensistensikannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, serta memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada oranglain.¹⁴

Oleh karena itu, hal pertama yang dilakukan peneliti setelah mendapatkan data yang dibutuhkan adalah mengedit data tersebut. Editing adalah proses meninjau catatan, file, atau informasi yang dikumpulkan oleh seorang peneliti. Baik data primer maupun sekunder dimaksudkan untuk mengetahui keutuhan dan kejelasan data serta kesesuaiannya dengan data yang dibutuhkan.

a. Penelitian Normatif

Jenis penelitian yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini adalah penelitian perpustakaan (*library research*) yang digunakan dengan cara

¹³Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2002), hlm. 15.

¹⁴Amiruddin dan Zainal Asikin, *Pengantar metode...*, hlm. 168.

mengkaji dan menelaah baik berupa buku, jurnal atau tulisan yang berkaitan dengan pembahasan “Pelaksanaan Proses dan Prosedur Pembuatan Surat Izin Mengemudi Berdasarkan Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 Pasal 77 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan”

b. Penelitian Sosiologis

Yang disebut penelitian sosiologis, atau sering disebut penelitian lapangan, adalah penelitian yang dilakukan dalam kehidupan nyata atau terhadap objek. Penelitian lapangan dapat dilakukan dengan mengakses langsung situs penelitian dengan melakukan kegiatan yang ingin penulis dapatkan datanya.

3. Sumber Data

Sumber data dalam sebuah penelitian adalah subjek darimana data tersebut diperoleh. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini ialah:

a. Data Primer

Adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya.¹⁵ Dalam hal ini sumber utamanya adalah undang-undang nomor 22 tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan

b. Data Sekunder

Yaitu data yang diperoleh tidak dari sumber utamanya seperti dari dokumen-dokumen resmi, buku-buku yang berhubungan dengan objek penelitian, hasil penelitian dalam bentuk laporan, skripsi, jurnal dan peraturan perundang-undangan. Bahan hukum sekunder seperti;

c. Data Tersier

Adalah penunjang, yang memberikan petunjuk dan penjelasan mengenai sumber hukum primer dan sekunder yang berasal dari kamus hukum, jurnal penelitian, dan sumber internet.¹⁶

¹⁵Burhan Ashofa, *Metodologi Penelitian Hukum*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2001), hlm. 9.

¹⁶Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, cetakan kelima (Jakarta: Sinar Grafika, 2015), hlm. 106.

4. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan cara wawancara dan dokumentasi.

a. Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data yang mengamati secara langsung objek yang penulis coba selidiki dan memberikan pendapat tentang apa yang sebenarnya terjadi. Baik berupa prosedur praktik maupun kegiatan lain yang dilakukan di lapangan.

b. Wawancara

Wawancara adalah interaksi linguistik antara dua orang yang saling berhadapan sehingga mereka dapat memperoleh informasi dan tuturan dari orang yang diwawancarai. Wawancara terdiri dari serangkaian pertanyaan yang dibuat oleh peneliti dan diajukan secara tatap muka dengan seseorang, dan peneliti mencatat jawabannya sendiri.¹⁷

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara secara terbuka dan informal. Artinya peneliti tidak membatasi respon informan dan berulang kali terlibat dalam suasana normal.

c. Dokumentasi

Dokumen dari dokumen, yaitu dokumen berupa buku terbuka, jurnal, jurnal, disertasi, dan keputusan tentang masalah penelitian. Di bawah dokumen, menurut informasi dan penjelasan, dan penelitian.

5. Objektivitas dan Validitas Data

Menurut Azwar (1986), validitas berasal dari kata *validity* yang mempunyai arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Menurut Arikunto (1999), validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat keshahihan suatu tes.

¹⁷Emzir, *Metodologi Penelitian...*, hlm.49-50.

Uji data dalam penelitian ini dapat digunakan dalam uji konfirmasi penelitian kualitatif yang disebut Uji Objektivitas Penelitian. Suatu penelitian dikatakan objektif jika hasil penelitian tersebut disetujui oleh banyak orang. Dalam penelitian kualitatif, uji konfirmasi mirip dengan uji reliabilitas, sehingga validasi dapat dilakukan dalam waktu yang bersamaan. Pengujian untuk konfirmasi berarti menguji temuan yang terkait dengan proses yang sedang dijalankan. Jika hasil survei merupakan fungsi dari proses survei yang dilakukan, survei tersebut memenuhi kriteria ketertelusuran.¹⁸

Dalam hal ini peneliti menggunakan referensi, yaitu teknik yang menggunakan kehadiran pendukung, untuk membuktikan data yang peneliti temukan, seperti hasil rekaman wawancara dan penjelasan situasi yang didukung oleh foto-foto disaat melakukan penelitian dalam validasi data dan objektivitas penelitian untuk menguji keabsahan data, kualitas data, dan ketepatan metode yang digunakan dalam proses penelitian ini. Sehingga dapat diketahui dengan uji konfirmabilitas (*confirmability*).

6. Teknik Analisis Data

Metode pendekatan penelitian yang digunakan dalam pembahasan skripsi ini adalah deskriptif analisis yang menggambarkan atau menguraikan sesuatu hal menurut apa adanya dan menganalisisnya, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan aktual mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang diselidiki.¹⁹

Data yang diperoleh dan data yang diselidiki dianalisis dan pada akhirnya ditentukan oleh data aktual dan faktual. Setelah tahap pengumpulan dan pengolahan data, laporan akhir, atau pekerjaan penelitian, dibuat dan

¹⁸Vivi mahviro, "*Penelitian Kualitatif Validitas dan Reabilitas*."Diakses dari https://www.academia.edu/23583626/penelitian_kualitatif_validitas_dan_reabilitas .tanggal 5 November 2019.

¹⁹Muhammad Nazir, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta : Ghalia Indonesia, 1999), hlm. 63.

dianalisis secara deskriptif. Kemudian diolah menjadi diskusi untuk menjawab pertanyaan yang ada, didukung oleh data lapangan dan teori.

Analisa data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data kedalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data.²⁰ Setelah diolah, peneliti menyesuaikan data yang digunakan sebagai dasar utama analisis dan akhirnya menemukan bahwa data tersebut konsisten dengan analisis yang diberikan. Setelah data tersusun, peneliti menganalisis data tersebut. Dalam hal ini, teknik yang digunakan adalah analisis deskriptif. Ini adalah cara untuk menggambarkan atau menggambarkan data yang dikumpulkan, menganalisis data, dan mencegah peneliti mengenali sesuatu sebagaimana adanya.²¹

7. Pedoman Penulisan

Dalam penulisan skripsi ini, mengacu pada *Al-Quran* dan terjemahannya, hadist-hadist terkait, kamus Besar Bahasa Indonesia, dan yang terakhir adalah buku “*Pedoman Skripsi Fakultas Syari’ah dan Hukum*” yang diterbitkan oleh Fakultas Syaria’ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh Tahun Ajaran 2020/2021.

G. Sistematika Pembahasan

Pembahasan sistematis adalah uraian tentang tata cara penyusunan pembahasan disertasi secara sistematis dari bab ke bab dan dari sub bab. Untuk membantu pembaca memahami pembahasan tugas ini, digunakan sistematika pembahasan keempat bab sebagai berikut:

²⁰Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2002), hlm. 103.

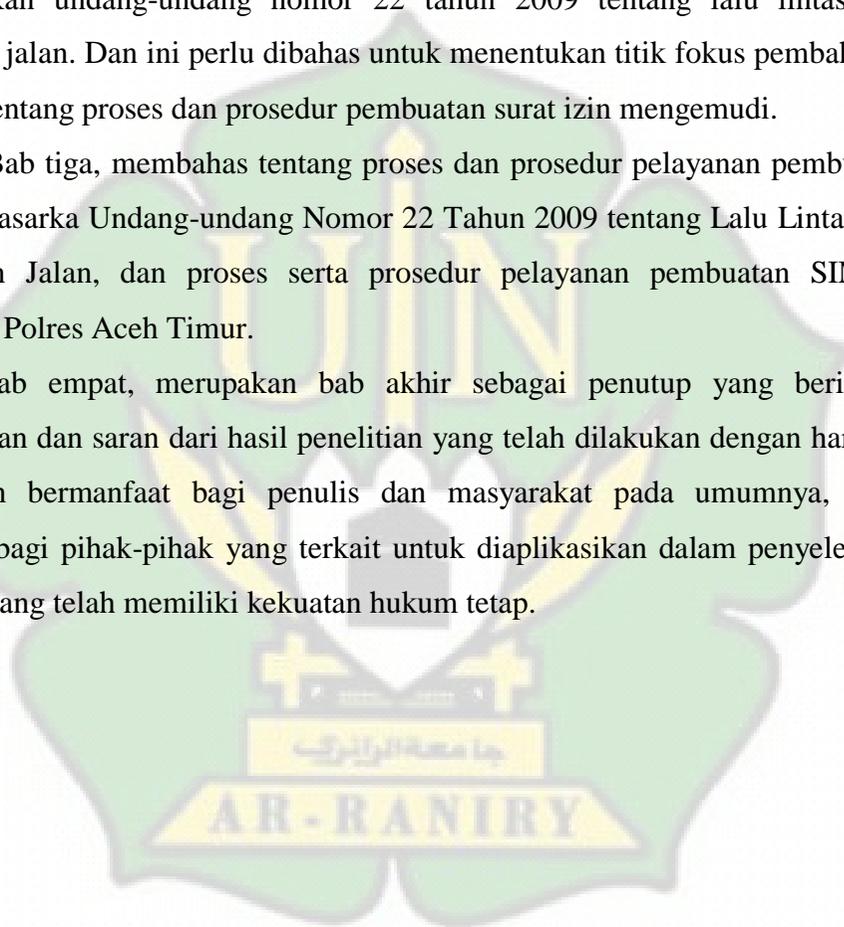
²¹Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian...*, hlm. 11.

Bab 1 merupakan pendahuluan yang meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, penjelasan terminologi, tinjauan pustaka, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab dua, merupakan bab teoritis yang mendeskripsikan dan menjelaskan penelitian mengenai proses dan prosedur pembuatan surat izin mengemudi berdasarkan undang-undang nomor 22 tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan. Dan ini perlu dibahas untuk menentukan titik fokus pembahasan penulis tentang proses dan prosedur pembuatan surat izin mengemudi.

Bab tiga, membahas tentang proses dan prosedur pelayanan pembuatan Sim berdasarkan Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, dan proses serta prosedur pelayanan pembuatan SIM di Satlantas Polres Aceh Timur.

Bab empat, merupakan bab akhir sebagai penutup yang berisikan kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang telah dilakukan dengan harapan penelitian bermanfaat bagi penulis dan masyarakat pada umumnya, serta berguna bagi pihak-pihak yang terkait untuk diaplikasikan dalam penyelesaian perkara yang telah memiliki kekuatan hukum tetap.



BAB DUA

KONSEP PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN SIM DI SATLANTAS POLRES ACEH TIMUR

A. Pelayanan Publik dalam Pembuatan SIM (Surat Izin Mengemudi)

Di era globalisasi yang sangat ketat dan kompetitif ini, aparatur pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakatnya dan berpedoman pada kebutuhannya. Kualitas pelayanan masyarakat merupakan salah satu indikator keberhasilan aparatur pemerintah. Kualitas pelayanan merupakan fenomena yang unik karena dimensi dan indikatornya dapat berbeda di antara orang-orang yang terlibat dalam pelayanan tersebut. Menurut Azwar, untuk mengatasi perbedaan di atas, perlu menggunakan esensi dasar pemberian layanan sebagai panduan. Artinya, harus memenuhi kebutuhan dan persyaratan pengguna jasa. Kualitas pelayanan mengacu pada kesempurnaan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan dan persyaratan setiap pelanggan/konsumen. Azwar juga menyampaikan bahwa kebutuhan dan kebutuhan pengguna jasa sudah terpenuhi.²² Oleh karena itu, kualitas pelayanan berarti kesempurnaan pelayanan dinyatakan dengan memberikan kepuasan kepada setiap pelanggan/konsumen.

Kualitas penyelenggaraan pelayanan publik Indonesia menyoroti berbagai pemangku kepentingan, terutama masyarakat umum, akademisi, praktisi dan media massa. Dalam banyak kasus, berbagai keluhan diungkapkan, seperti: B. Kurangnya kepastian mengenai layanan yang kompleks, pungutan liar, biaya, jadwal, dan persyaratan layanan lainnya. Pelayanan ini merupakan salah satu indikator keberhasilan pemerintah dalam hal kepuasan masyarakat, namun terlebih sekarang masyarakat semakin kritis dan memahami hak-haknya

²² Azrul Azwar, *“Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan”*, (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1996) hlm. 55

semaksimal mungkin untuk mencapainya. Kepuasan untuk mencapai kebutuhannya.²³

Kepolisian Negara Republik Indonesia merupakan bagian dari tanggung jawab pemerintah provinsi dalam pemeliharaan dan keamanan, ketertiban dan kesusilaan, penegakan hukum, perlindungan dan pengabdian kepada masyarakat. Secara tidak langsung, polisi bisa dikatakan sangat dekat dengan PNS. Penerbitan layanan manajemen lalu lintas seperti Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Pelayanan Buku Pemilik Mobil (BPKB), dan pengaduan seperti kehilangan, kecelakaan, kematian, dll. Itu adalah formulir. Tidak hanya biaya pembuatan kartu SIM, tetapi juga layanan polisi yang menanggapi permintaan pengguna adalah penilaian komunitas. Sikap arogan dan tidak ramah masyarakat terhadap pembuatan SIM menimbulkan klaim negatif dari warga yang menggunakan jasa “perantara” untuk mengontrol pembuatan SIM. Mereka merasa lebih cepat dan lebih mudah untuk mendapatkan SIM. Sebuah kartu tanpa melalui berbagai langkah.²⁴

Dalam Undang-Undang Dasar negara Republik Indonesia tahun 1945 mengamanatkan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Berdasarkan apa yang telah diamanatkan oleh Undang Undang Dasar Tahun 1945 diatas maka setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk pelayanan publik berkewajiban melaksanakan/ menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan kewenangan dan kesepakatan yang ditentukan. Saat ini Pelayanan publik di Indonesia dinilai masih buruk, dan pemerintah dianggap belum maksimal menjalankan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009,

²³ Atep Brata Adya, “*Dasar-Dasar Pelayanan Prima*”, (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2003) hlm. 27

²⁴ Abdul Talib Mustafa, “*Kemitraan dalam Pelayanan Publik*”, (Yogyakarta: Calpulis, 2017) hlm. 24

tentang prinsi- prinsip pelayanan publik yang baik dan efektif. Faktor yang mempengaruhi tidak berjalannya pelayanan publik dengan baik yaitu: pertama, masalah struktural birokrasi yang menyangkut penganggaran untuk pelayanan publik. Kedua yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah adanya kendala kultural didalam birokrasi.

Namun, mencapai kepuasan penuh bukanlah hal yang mudah. Apalagi sekarang masyarakat sudah lebih teredukasi dan benar-benar memahami hak-haknya. Orang selalu menghormati semua hak dan menggunakannya semaksimal mungkin untuk memenuhi kebutuhannya. Dalam konteks good governance, pelayanan publik merupakan pintu gerbang utama reformasi birokrasi kelembagaan. Pelayanan publik merupakan tempat masyarakat dan lembaga negara berinteraksi langsung dengan masyarakat. Pelayanan publik perlu lebih peka terhadap kepentingan publik, karena kebijakan, prosedur, dan perilaku menyimpang dipantau secara transparan di sini. Paradigma pelayanan publik telah berkembang dari pelayanan terpusat menjadi pelayanan yang berfokus pada manajemen yang berfokus pada kepuasan pelanggan.²⁵

Berbagai upaya untuk mendapatkan perhatian dalam meningkatkan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah mengupayakan bagaimana membangun strategi yang tepat dalm pemerintahan serta perubahan perilaku birokrasi dalam pelayanan publik sebagai aspek penting tata pemerintahan yang baik. Pelayanan publik harus terlembaga pada lembaga pemerintah, swasta dan masyarakat, sehingga masing-masing pihak dapat berpartisipasi dalam pelayanan publik. Karena dengan strategi yang tepat dapat melakukan pemulihan dan penataan penyelenggaraan pelayanan publik kembali ke posisi yang sesuai perubahan lingkungan strategis baik lokal, regional, nasional maupun global serta diarahkan untuk meningkatkan kapasitas dan kualitas pelayanan dalam kerangka penyediaan aksesibilitas jasa kepada masyarakat.

²⁵ Abdul Talib Mustafa, "*Kemitraan dalam Pelayanan Publik*"..., hlm. 153

Pelayanan Publik Berkualitas, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 81 Tahun 1995 menegaskan bahwa pelayanan berkualitas harus memenuhi prinsip-prinsip sebagai berikut::²⁶

- 1) Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat dan tidak berbelit-belit serta mudah dipahami dan dilaksanakan;
- 2) Kejelasan dan kepastian, menyangkut
 - a) Prosedur/tata cara pelayanan umum;
 - b) Persyaratan pelayanan umum, baik teknis maupun administratif;
 - c) Unit kerja atau pejabat yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum;
 - d) Rincian biaya/tarif pelayanan umum dan tata cara pembayarannya;
 - e) Jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum;
 - f) Hak dan kewajiban baik dari pemberi maupun penerima pelayanan umum berdasarkan bukti-bukti penerimaan permohonan/kelengkapannya, sebagai alat untuk memastikan pemrosesan pelayanan umum;
 - g) Pejabat yang menerima keluhan pelanggan (masyarakat).
- 3) Keamanan, dalam arti bahwa proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum;
- 4) Keterbukaan, dalam arti bahwa prosedur/tata cara, persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan umum, waktu penyelesaian dan rincian biaya/tarif dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka

²⁶ Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) dalam keputusannya Nomor 81/1995

agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta;

5) Efisien, meliputi:

- a) Permintaan layanan umum menghormati integrasi permintaan dengan produk layanan publik yang disediakan dan terbatas pada yang terkait langsung dengan pencapaian tujuan layanan
 - b) Dalam hal proses pelayanan mensyaratkan integritas persyaratan dari unit kerja/instansi pemerintah terkait lainnya, maka pemenuhan persyaratan integritas tersebut dilarang diulang.
- 6) Ekonomis, dalam arti pengenaan biaya pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan:
- 7) Keadilan yang merata dalam arti cakupan atau jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil.
- 8) Ketepatan waktu, dalam arti pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Salah satu fungsi pemerintahan yang kini semakin disorot masyarakat adalah pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi-instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan instansi pemerintahan kini semakin mengemuka bahkan menjadi tuntutan masyarakat. Persoalan yang sering dikritisi masyarakat atau para penerima layanan adalah persepsi terhadap “kualitas” yang melekat pada aspek pelayanan. Istilah “kualitas” ini, menurut Fandy Tjiptono hal-hal yang mencakup dalam sebuah kualitas berkaitan dengan beberapa hal berikut ini.²⁷

- a) Kesesuaian dengan persyaratan;
- b) Kecocokan untuk pemakaian;

²⁷ Fandy Tjiptono, “Manajemen Pemasaran dan Analisa Perilaku Pelanggan”, (Yogyakarta: BPFE, 2001) hlm. 34

- c) Perbaikan berkelanjutan;
- d) Bebas dari kerusakan/cacat;
- e) Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat;
- f) Melakukan segala sesuatu secara benar; dan
- g) Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Fandy Tjiptono juga menjelaskan bahwa metode yang paling banyak digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah metode pertanyaan. Teknik pengukuran berikut dapat digunakan dalam metode survei kepuasan pelanggan::²⁸

- a) Pengukuran dapat dilakukan secara langsung dengan pertanyaan seperti “ungkapan seberapa puas saudara terhadap pelayanan oleh Instansi publik Satlantas di Polres Aceh Timur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam upaya pembuatan SIM?” pada skala berikut: sangat tidak puas, tidak puas, netral, puas, sangat puas (*directly reported satisfaction*).
- b) Responden ditanya seberapa besar harapan dan perasaan mereka tentang atribut tertentu (keluhan turunan).
- c) Responden diminta untuk menuliskan masalah-masalah yang mereka temui sehubungan dengan pelayanan suatu instansi atau perusahaan tertentu, kemudian menuliskan saran perbaikan (*problem analysis*).
- d) Responden dapat meminta untuk mengurutkan beberapa elemen atribut penawaran berdasarkan tingkat kepentingan masing-masing elemen dan kinerja instansi atau perusahaan di setiap elemen (*importance performance analysis*).

Kualitas layanan tergantung pada kemampuan penyedia layanan untuk secara konsisten memenuhi harapan masyarakat (penerima layanan). Moenir mengatakan, pelayanan publik memiliki enam elemen yang (umumnya)

²⁸ Fandy Tjiptono, “Manajemen Pemasaran dan Analisa Perilaku Pelanggan”,...hlm.35

mendukung penyelenggaraan pelayanan publik. Enam elemen yang mendasari pelayanan publik tersebut adalah:²⁹

- a) Faktor kesadaran PNS.
- b) Faktor regulasi yang menjadi dasar kerja pelayanan.
- c) Faktor organisasi yaitu alat dan sistem yang memungkinkan terlaksananya mekanisme kegiatan pelayanan.
- d) Faktor pendapatan pekerja yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimal.
- e) Koefisien kemampuan tenaga kerja yang dapat menutupi kebutuhan hidup minimum.
- f) Faktor peralatan dalam pelaksanaan.

Keenam unsur tersebut memiliki peran yang jelas namun saling berinteraksi yang bila digabungkan akan memberikan pelayanan prima berupa pelayanan lisan, pelayanan tertulis, atau pelayanan secara langsung dengan atau tanpa peralatan. Pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan publik yang diselenggarakan oleh badan usaha milik negara/lembaga pemerintah daerah, pusat, daerah, dan daerah yang berkaitan dengan barang, dalam rangka komitmen pemerintah terhadap kebutuhan masyarakat, dan berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Tujuan utama pelayanan publik adalah kepuasan. Kepuasan adalah pengalaman yang dialami pengguna jasa yang memenuhi atau melebihi harapan pengguna jasa. Sepintas tujuannya sederhana, namun untuk mencapai kepuasan tersebut seringkali membutuhkan keseriusan dan syarat yang tidak mudah untuk dipenuhi. Ini terkait dengan masalah kepuasan dan tidak dapat diukur dengan andal. Mengakui kepuasan seseorang dalam kaitannya dengan pelayanan publik, dalam hal ini penerima manfaat dari perolehan hak, adalah semacam sarana umum. Artinya, ketika kita dapat memperoleh pengakuan dengan sukacita dan

²⁹ H.A.S Moenir, "Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia" (Penerbit : Citra Aditya Bakti, 1995), hlm.88

integritas dan menghasilkan hasil berupa hak. Singkatnya, kepuasan pelanggan dan pelayanan kepada organisasi dan masyarakat dapat dikatakan:³⁰

- a) Mengetahui kebutuhan masyarakat yang dilayani
- b) Menerangkan persyaratan manajemen untuk mendukung kinerja
- c) Memantau dan mengukur kinerja.

Oleh karena itu secara umum diharapkan bahwa pelayanan publik seharusnya:

- a) Mudah dalam pengurusan bagi yang berkepentingan,
- b) Mendapatkan pelayanan yang wajar,
- c) Mendapatkan pelayanan yang sama tanpa pilih kasih,
- d) Mendapatkan perlakuan jujur dan terus terang.

Memberikan pelayanan terbaik adalah pekerjaan yang sangat mulia dan pintu gerbang kebaikan bagi yang mau melakukannya. Al-Qur'an memiliki beberapa bagian yang mendorong orang lain untuk memberikan layanan terbaik. Namun sebelum melangkah lebih jauh, Islam menetapkan batasan-batasan yang dinyatakan dalam salah satu ayat yang Allah tuliskan:

...وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۗ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya.” (QS. al-Maidah : 2).³¹

Melalui ayat di atas, Allah “memerintahkan kita untuk saling tolong-menolong dalam koridor kebaikan dan keimanan, dan Allah melarang yang lainnya. Jika kita melanggar perintah Allah, hukuman yang dijatuhkan kepadanya, “Sungguh Allah sangat keras dengan hukuman.” Oleh karena itu, kita dapat melayani siapa saja kapan saja selama tidak melanggar larangan di atas.

³⁰ H.A.S Moenir, “Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia”..., hlm 197

³¹ Al-Qur'an Surat Al-Maidah ayat 2

B. Satuan Lalu Lintas (Satlantas)

1. Pengertian Satlantas Lalu Lintas (Satlantas)

Polisi lalu lintas adalah unsur pelaksana yang bertugas menyelenggarakan tugas kepolisian mencakup penjagaan, pengaturan pengawalan dan patroli, pendidikan masyarakat dan rekayasa lalu lintas, registrasi dan identifikasi pengemudi atau kendaraan bermotor, penyidikan kecelakaan lalu lintas dan penegakan hukum dalam bidang lalu lintas, guna memelihara keamanan, ketertiban dan kelancaran lalu lintas.³²

Pelayanan masyarakat di bidang transportasi juga dilaksanakan untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat. B. Kecelakaan lalu lintas merupakan faktor utama yang mendukung produktivitas. Demikian pula di bidang lalu lintas, dengan visi dan misi yang sejalan dengan materi Polri ke depan, aparat kepolisian tingkat pelaksana mengikuti pedoman pimpinan, terutama yang berkaitan dengan SIM, STNK, BPKB, dan pelayanan penyidikan kecelakaan lalu lintas. 2009 Undang-Undang Nomor 22 tentang Jalan Perhubungan dan diprakarsai oleh Kementerian Perhubungan, penyelenggaraan angkutan dan angkutan jalan memenuhi harapan dan kondisi pemerintah daerah, dan saat ini menjadi satu transportasi dan jalan. keselarasan antara penyelenggaraan transportasi dengan peraturan perundang-undangan lainnya. Yang lebih penting dari itu adalah bagaimana menjawab dan bagaimana menjalankan job, yaitu dimana terdapat pada. Menurut Pasal 7 (2e), “Tugas pokok dan fungsi kepolisian dalam bidang pengaturan lalu lintas adalah: “urusan pemerintah di bidang registrasi dan identifikasikendaraan bermotor dan pengemudi, penegakkan hukum, operasional manajemen danrekayasa lalu lintas, serta Pendidikan berlalu lintas”.³³Diharapkan bahwa akan memberikan layanan yang nyaman. Hal ini karena merupakan pelayanan yang sangat baik, dan

³²Esmi Warassih, *Pranata Hukum, Sebuah Telaah Sosiologis*, Suryandaru Utama : Semarang, 2005, hlm. 76

³³ Undang-undang Nomor 14 Tahun 1992 tentang Tugas dan Wewenang Kepolisian

manfaatnya dapat dirasakan langsung oleh masyarakat dan jelas hasilnya dapat dicapai.³⁴

Upaya tersebut dapat terwujud melalui langkah nyata dalam pelaksanaan tugas pada fungsi lalulintas dengan berpedoman pada ukuran keberhasilan yang telah ditetapkan dan memiliki daya ungkit (*key leverage*) kuat dalam rangka meningkatkan pelayanan fungsi lalulintas dengan fokus pada kegiatan pelayanan penerbitan SIM, BPKB dan STNK, sebagai upaya untuk mempertahankan image building yang telah dibangun melalui implementasi Program *Quick Wins* Pelayanan Dasar Publik Tahun 2014 dengan target transparansi pelayanan dapat dipertahankan dan terus ditingkatkan. Kegagalan organisasi pemerintah dalam membangun kinerja pelayanan yang efisien, responsif, dan akuntabel sebenarnya dapat dilihat melalui kegagalan organisasi dalam mengembangkan sistem pelayanan yang secara tepat mampu merefleksikan kondisi faktual lingkungan organisasi tempat organisasi berada. Pelayanan yang berkualitas tidak akan meningkat manakala organisasi tidak mengadopsi perkembangan teknologi informasi yang terbukti mampu mempermudah dan mempercepat pelayanan.³⁵

Sering disingkat poli dalam hubungannya dengan Kepolisian Negara Republik Indonesia, atau pemerintah, pemeliharaan keamanan dan keamanan, penegakan hukum, perlindungan, perumahan dan pelayanan bagi manusia. Dari jumlah tersebut keamanan publik melalui pemeliharaan keamanan dan adalah ketertiban masyarakat, penegakan hukum dan ketertiban, penegakan perlindungan, perlindungan dan pelayanan masyarakat, dan pemeliharaan hak asasi manusia.

Tugas transportasi dan karakteristik fitur berhubungan langsung dengan komunitas, dan akibatnya, fitur ini tunduk pada berbagai kontrol

³⁴ Moh. Mahfud MD, *Hukum Tak Kunjung Tegak*, Citra Aditya Bakti : Bandung, 2007, hlm. 120

³⁵ Komite Penyelidikan dan Pemberantasan Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KP2KKN) 2006, KP2KKN Jawa Tengah

eksternal. Hal ini dilihat sebagai bentuk kepedulian masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh kepolisian, sebagai alat peningkatan kinerja transparansi, akuntabilitas, dan pelayanan publik yang sederhana dan cepat dalam rangka good governance akan digunakan.³⁶

Selaku pengayom, peranan kepolisian Negara Republik Indonesia perlu dikembangkan melalui pemantapan kewenangan bertindak menurut penilaian sendiri untuk kepentingan umum, sehingga upaya perlindungan dan pelayanan terhadap masyarakat dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya seiring dengan perkembangan kemajuan masyarakat yang cukup pesat, merebaknya fenomena supremasi hukum, hak asasi manusia, globalisasi, demokratisasi, desentralisasi, transparansi, dan akuntabilitas telah melahirkan berbagai paradigma baru dalam melihat tujuan, tugas, fungsi wewenang dan tanggungjawab Kepolisian Negara Republik Indonesia yang selanjutnya menyebabkan pula tumbuhnya berbagai tuntutan dan harapan masyarakat terhadap pelaksanaan tugas Kepolisian yang makin meningkat yang berorientasi kepada masyarakat yang dilayaninya.³⁷

2. Sejarah Satuan Lalu Lintas (Satlantas)

a) Penjajahan di Masa Belanda

Sejarah transportasi di Indonesia tidak lepas dari perkembangan teknologi otomotif global, dimulai dengan ditemukannya mesin yang berbahan bakar minyak bumi. Selama revolusi di Eropa, terutama pada akhir abad ke-19, banyak mobil dan sepeda motor mulai diproduksi. Industri otomotif dimulai oleh Benz, bisnisnya berkembang sejak tahun 1886. Pemerintah Hindia Belanda pada saat jajahan Indonesia mulai memperkenalkan mobil dan sepeda motor bertambah banyak pemerintah

³⁶ Moh. Mahfud Md, *Hukum Tak Kunjung Tegak*, Citra Aditya Bakti : Bandung, 2007, hlm.123

³⁷ Pius A Partanto dan M. Dahlah Al Barry, *Kamus Ilmiah Populer*, Arkola : Surabaya, 1994, hlm.234

Hindia Belanda mulai merasa perlu mengatur penggunaannya. Peraturan pertama dikeluarkan pertama kali pada tanggal 11 November 1899 dan dinyatakan berlaku tepat tanggal 1 Januari 1900. Bentuk peraturan ini adalah *Reglement* (Peraturan Pemerintah) yang disebut *Reglement op Gebruik van automobilen* (*stadblaad* 1899 Nomor 301). Sepuluh tahun kemudian pada tahun 1910 dikeluarkan lagi *Motor Reglement* (*Stadblaad* 1910 Nomor 73). Dengan demikian pemerintah Hindia Belanda telah memperhatikan masalah lalu lintas di jalan dan telah menetapkan tugas polisi dibidang lalu lintas secara represif.³⁸

Kepolisian sendiri sudah ada lebih awal dari zaman Voc, tetapi strukturnya hanya ditekankan di bawah pemerintahan Gubernur Sanford Raffles, pada masa pendudukan Inggris kantor polisi baru berada di beberapa kota besar seperti Jayakarta, Surabaya biasanya dijalankan oleh Belanda. Polisi saat itu. Untuk mengimbangi perkembangan lalu lintas yang semakin meningkat, pemerintah Hindia Belanda merasa perlu untuk membentuk suatu badan kepolisian tersendiri yang khusus menangani lalu lintas, sehingga pada tanggal 15 Mei 1915, dengan surat keputusan direktur pemerintah pusat. 64/a, lahirnya badan polisi lalu lintas di bawah Kepolisian Hindia Belanda. Di badan keamanan umum pada waktu itu, ada 4 departemen: sekretaris, sersan, departemen pengawasan umum dan departemen lalu lintas. Pada mulanya seksi lalu lintas itu bernama Voer wesen, salinan dari kata Jerman "Fuhr Wessen" yang berarti pengatur lalu lintas. Badan ini terus disempurnakan, awalnya bernama Verkeespolicie Belanda yang berarti polisi lalu lintas.³⁹

Pada masa kolonial, pemerintah Hindia Belanda aktif memperkenalkan peraturan lalu lintas, pada tanggal 23 Februari 1933

³⁸ Afriani, "*Persepsi Masyarakat dalam Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi : Studi pada Kantor Sat Lantas Kabupaten Bungo*", Skripsi, Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi : 2018, hlm.24.

³⁹ *Ibid.*..., hlm.25

diundangkan undang-undang lalu lintas jalan dengan nama: DE Wegverkeers Ordonantie (stadblaad nomor 68). Undang-undang tersebut selanjutnya difinalisasi pada tanggal 1 Agustus 1933 (Stadblaad No. 327). 27 Februari 1936 (stadblaad n°83), 25 November 1938 (stadblaad n°657) dan terakhir 1 Maret 1940 (stadblaad no 72).⁴⁰

b) Penjajahan di masa Jepang

Menyusul berakhirnya masa kolonial Belanda dengan penyerahan koloni Belanda ke Jepang dalam Perang Asia Timur, pemerintah Indonesia berada di bawah kendali militer Jepang. Semua aspek kehidupan ditentukan oleh kekuatan militer. Area lalu lintas juga diatur dan dikendalikan oleh kendaraan militer. Di kantor polisi, hanya ada lembaga kempeitai (polisi militer Jepang). Hal yang sama berlaku untuk peraturan lalu lintas jalan polisi militer. Sementara itu, polisi lalu lintas yang mau bekerja sama dengan pihak Jepang dan memiliki pengalaman sebelumnya bertanggung jawab untuk membuat dokumen STNK kendaraan bermotor, terutama yang ditinggal pemiliknya karena tidak mampu karena suasana Jepang.

Perjudian dan represi militeris Jepang selain menimbulkan banyak korban jiwa, namun pengorbanan tersebut sia-sia karena di sisi lain juga mendorong patriotisme di hati rakyat Indonesia. Hal ini dilakukan setelah tentara Jepang menyerah kepada sekutu dengan membombardir kota Hiroshima dan Nagasaki, dan bangsa Indonesia berangkat untuk memproklamasikan kemerdekaan. Dari seluruh pelosok tanah air dan dari semua lapisan masyarakat, petani, pedagang, pegawai negeri sipil, pejabat

⁴⁰ Afriani, *“Persepsi Masyarakat dala Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi : Studi pada Kantor Sat Lantas Kabupaten Bungo”*,...hlm.25

publik, polisi, bergandengan tangan berbaris menuju hari kemerdekaan yang diproklamasikan pada tanggal 17 Agustus 1945.⁴¹

Aparat kepolisian lalu lintas dengan perlengkapan, senjata, kendaraan dan kekuatan lainnya yang ada siap menjamin keselamatan masyarakat untuk menyambut hari bahagia yaitu Hari Kebanggaan. Dengan kendaraan yang ada, polisi lalu lintas mengamankan dan mengawal pejabat/politisi yang akan tiba di gedung Manifesto dalam perjalanan.

c) **Zaman Kemerdekaan**

Pada tanggal 19 Agustus 1945, Panitia Persiapan Kemerdekaan Indonesia (PPKI) menetapkan bahwa polisi adalah bagian dari Departemen Dalam Negeri. Artinya Kepolisian Negara secara administratif kedudukannya sama dengan Kepolisian Gabungan Pemerintah Hindia Belanda.

Ketentuan ini diperkuat dengan keputusan pemerintah 1 Oktober 1945 yang ditandatangani oleh Menteri Dalam Negeri, Menteri Kehakiman dan Menteri Kehakiman, dengan ketentuan bahwa semua kantor dinas berada di bawah Kementerian Kehakiman, sedangkan semua kantor Kepolisian telah dimasukkan dalam Home Office.

Pada tanggal 29 Desember 1945, Presiden mengangkat RS Soekanto sebagai Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia yang pertama. Pengangkatan ini bukan hanya suatu kehormatan tetapi juga sebuah tantangan, ketika bangsa Indonesia sedang menghadapi perang melawan Belanda saat itu. Kelemahan, keterbatasan, dan kesulitan yang datang silih berganti merupakan tantangan dalam diri mereka. Sehari kemudian, pada tanggal 30 September 1945, Belanda yang dipimpin oleh Van Der Plas membujuk polisi Indonesia untuk berunding segitiga dengan Belanda dan

⁴¹ *Ibid...*, hlm.26

Jepang. Setelah mendapat izin dari Kapolri, ia ingin menghadiri perundingan. Selama negosiasi, Van Der Plas memerintahkan polisi untuk terus bekerja dengan jajaran yang ada. Jika percakapan dipertahankan dan jika tidak, itu akan ditolak. Sementara itu, perwakilan Kepolisian Negara Republik Indonesia pada saat kejadian menegaskan bahwa Belanda masih ingin menguasai Kepolisian Negara Republik Indonesia.

Pada tanggal 29 Desember 1945, polisi sipil didirikan di mana polisi Indonesia dan polisi Belanda dipisahkan, sedangkan Inggris menjadi penengah. Hubungan antara kantor polisi pusat dan polisi daerah selama bulan pertama praktis tidak ada. Kebetulan Kapolres mengirim kurir ke daerah untuk mengurus instruksi tersebut.

Karena kesulitan yang dihadapi oleh kepolisian yang sangat membutuhkan, maka pada tanggal 1 Juni 1946 dengan Keputusan Pemerintah Nomor 11/SD Tahun 1946 markas tersebut langsung berada di bawah Istana Perdana Menteri, tanggal ini kemudian dijadikan kantor Perdana Menteri. Menteri Bhayangkara. tanggal lahir dan tanggal lahir.

Selama periode ini, Departemen Kepolisian Negara mulai membeli kontainer, organisasi, dan polisi, meskipun menghadapi berbagai kendala. Upaya yang telah dilakukan antara lain:

- a. Menyusun suatu Jawatan pusat dengan bagian-bagiannya. Tata usaha keuangan, perlengkapan, organisasi Pengawasan aliran masyarakat dan pengusutan kejahatan.
- b. Mencintakan peraturan-peraturan mengenai pakaian dinas, tanda pangkat, tata tertib dan tata susila baris-berbaris dan lain-lain.
- c. Menyusun kembali Polisi Lalu Lintas, dengan tugas lain yang pada saat dan waktu mendatang diperlukan.⁴²

⁴² Afriani, "Persepsi Masyarakat dala Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi : Studi pada Kantor Sat Lantas Kabupaten Bungo",...hlm.27-28

Pada tanggal 12 Mei 1998 terjadi peristiwa berdarah dengan tewasnya 4 mahasiswa peserta aksi unjuk rasa di depan Universitas Trisaksi, Jakarta, yang memicu gerakan protes yang tidak terbatas pada mahasiswa di ibukota Jakarta tetapi di semua kota, termasuk Presiden Soeharto mengundurkan diri sebagai presiden. Permintaan ini mengakibatkan pengunduran diri Presiden Habibie, pembentukan Kabinet Reformasi Pembangunan, dan persiapan segera pemilihan umum untuk membentuk pemerintahan baru sesuai dengan kehendak rakyat.

Saat itu, terjadi protes dan kekacauan di Jakarta dan kota-kota lain di Indonesia. Polisi lalu lintas tetap aktif mengontrol arus lalu lintas dengan melakukan tugas-tugas di kawasan lalu lintas lainnya dengan sangat antusias, meski gelombang protes cukup panjang.

Sesuai dengan persyaratan demokratisasi dan supremasi hukum, pada tahun 1999, kepolisian nasional dipisahkan dari angkatan bersenjata di bawah Kementerian Pertahanan dan Keamanan dan menurut keputusan Dewan Rakyat Republik Rakyat Cina. Republik Indonesia adalah Nomor VI/MPR/2000 tanggal 18 Agustus 2000 tentang Pemisahan Tentara Nasional Indonesia dan Kepolisian Negara. Indonesia dan Nomor : VII/MPR/2000 Tanggal 18 Agustus 2000 tentang Peran Tentara Nasional Indonesia dan Kepolisian Negara Republik Indonesia.

Tahun 2004 merupakan salah satu tonggak sejarah yang menunjukkan keberadaan Polantas, yaitu terbitnya Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2004 tentang Penetapan PNBPN yang berlaku di lingkungan kepolisian, dimana 7 badan pengatur dalam PP 6 telah pihak berwenang. oleh Polantas. Dengan terbitnya PP Nomor 31 Tahun 2004 sebagai pemberlakuan Undang-Undang Pemungutan Pajak Negara Nomor 20 Tahun 1997, menghilangkan kesan duplikasi fungsi polisi lalu lintas di tingkat polisi lalu lintas Pengamanan internal melalui registrasi dan identifikasi mesin kendaraan. kendaraan dan pengemudi, yang merupakan

fitur dari fungsi polisi lalu lintas. Polisi umum berfungsi sebagai aparat penegak hukum menggunakan identitas untuk membuktikan bahwa telah terjadi suatu kejahatan, sedangkan peran Departemen Perhubungan berada di bawah kendali Administrasi Perhubungan Nasional.

Dengan diterbitkannya PP ini juga merupakan salah satu ciri yang dimiliki oleh fungsi teknis polisi lalu lintas yaitu mampu memberikan kontribusi kepada kas negara melalui pungutan biaya administrasi pelayanan dari Polri kepada masyarakat atas dasar tarif yang ditetapkan dengan peraturan pemerintah.

Perubahan sosial yang mengiringi perkembangan globalisasi berdampak pada pola sosial. Kesadaran dan pemahaman penuh tentang situasi Polantas saat ini, diperlukan strategi untuk menghadapi Polantas. Perubahan Paradigma Polantas seiring dengan perubahan Polri yang merupakan refleksi dan tuntutan terhadap peningkatan dan tugas Polintas yang semakin kompleks di tengah-tengah masyarakat. Kebutuhan Polantas mencerminkan dan membutuhkan penguatan peran dan tanggung jawab Polantas yang semakin kompleks dalam masyarakat. Persyaratan Polantas yang profesional dan sepadan adalah melindungi, membela, melayani masyarakat, menerapkan demokrasi dan hak asasi manusia dalam kerangka hukum yang sehat dan memenuhi persyaratan kamtibmas, kemudian memposisikan dan mengembalikan fungsi dan perannya.

Untuk memenuhi persyaratan tersebut, Direktorat Jenderal Lalu Lintas telah mengembangkan Program Pengembangan Polisi Lalu Lintas dalam 5 (lima) tahun ke depan dan mengubah struktur organisasi menjadi organisasi yang bertanggung jawab langsung kepada Direktur Jenderal Polisi Lalu Lintas Nasional untuk maksud dan tujuan tersebut . bahwa masyarakat pengguna jalan memahami dan meyakini Polantas sebagai pelindung, pengayom dan pengayom masyarakat dalam kegiatan pendidikan masyarakat lalu lintas, STNK dan tanda pengenalan dan

pengemudi, dalam rangka menjamin keselamatan, ketertiban dan kelancaran lalu lintas.⁴³

C. Surat Izin Mengemudi

1. Pengertian Surat Izin Mengemudi

Surat Izin Mengemudi (SIM) adalah bukti registrasi dan identifikasi yang diberikan oleh Polri kepada seseorang yang telah memenuhi persyaratan administrasi, sehat jasmani dan rohani, memahami peraturan lalu lintas dan terampil mengemudikan kendaraan bermotor. Setiap orang mengemudikan kendaraan bermotor di jalan wajib memiliki surat izin mengemudi sesuai dengan jenis kendaraan bermotor yang dikemudikan.⁴⁴

Pasal 1 ayat (4) Peraturan Kapolri No. 9 Tahun 2012 menyebutkan bahwa “yang selanjutnya disingkat SIM adalah tanda bukti legitimasi kompetensi, alat kontrol, dan data forensik kepolisian bagi seseorang yang telah lulus uji pengetahuan, kemampuan, dan keterampilan untuk mengemudikan Ranmor di jalan sesuai dengan persyaratan yang ditentukan berdasarkan Undang-undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.⁴⁵

Biasanya SIM atau dalam bahasa Inggrisnya adalah *driving licence* biasanya berbentuk kartu yang dapat dengan mudah disimpan serta dibawa ke manapun sang pemilik pergi.⁴⁶ SIM adalah tanda bukti pendaftaran dan tanda pengenal yang dikeluarkan oleh Polri kepada seseorang yang telah memenuhi persyaratan administrasi, dalam keadaan sehat, fisik dan mental, memahami peraturan lalu lintas dan memiliki kemampuan mengemudi kendaraan bermotor. Setiap orang yang mengoperasikan kendaraan bermotor di jalan wajib memiliki

⁴³ Afriani, “Persepsi Masyarakat dalam Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi : Studi pada Kantor Sat Lantas Kabupaten Bungo”,...hlm.36-38

⁴⁴ Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta : Bumi Aksara, 2006, hlm. 121-123

⁴⁵ Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2012 Pasal 1 ayat (4) tentang Surat Izin Mengemudi.

⁴⁶ UU No.22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, pada BAB VIII Bagian Kedua mengenai Penerbitan dan Penandaan Surat Izin Mengemudi (SIM) Pasal 80

Surat Izin Mengemudi (SIM) tergantung jenis kendaraan bermotor yang dikendarainya.⁴⁷

2. Bentuk dan Penggolongan SIM

Surat Izin Mengemudi berupa kartu elektronik atau lainnya, Surat Izin Mengemudi yang berlaku selama 5 (lima) tahun dan dapat diperpanjang, berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Surat Izin Mengemudi untuk kendaraan bermotor pribadi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 77 ayat (2) huruf a diklasifikasikan sebagai berikut:

- a) Surat Izin Mengemudi BI berlaku untuk mengemudikan mobil yang membawa orang dan barang pribadi dengan berat yang diperbolehkan melebihi 3.500 (tiga ribu lima ratus) kilogram;
- b) Surat Izin Mengemudi Kelas B II yang berlaku untuk pengoperasian kendaraan alat berat, gandengan, kendaraan bermotor penarik truk tempel, gandengan perorangan dengan berat tertentu untuk truk tempel atau gandengan di atas 1.000 (satu) ribu kilogram;
- c) Surat Izin Mengemudi Kelas C yang berlaku untuk mengemudikan sepeda motor; dan
- d) Surat Izin Mengemudi D berlaku untuk mengemudikan kendaraan khusus penyandang cacat.

Surat Izin Mengemudi Kendaraan Bermotor sebagaimana dimaksud dalam Pasal 77 ayat (2) huruf b diklasifikasikan:

- a) Surat Izin Mengemudi Kelas B I berlaku untuk mengemudikan mobil pengangkut orang dan barang umum dengan berat yang diperbolehkan di atas 3.500 (tiga ribu lima ratus) kilogram; dan

⁴⁷ Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1992 Pasal 18 ayat 1 tentang Lalu Lintas Angkuutan Jalan (LLAJR)

- b) Surat Izin Mengemudi Kelas B II biasa, yang berlaku untuk mengoperasikan trailer, truk derek, trailer dengan berat yang diizinkan lebih dari 1.000 (seribu) kilogram;
- c) SIM C yang masih berlaku digunakan untuk mengoperasikan sepeda motor; dan;
- d) Surat Izin Mengemudi D berlaku untuk mengemudikan kendaraan khusus penyandang cacat.

Untuk mendapatkan Surat Izin Mengemudi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 77, setiap orang harus memenuhi persyaratan usia, administratif, kesehatan, dan lulus ujian.

1. Syarat usia sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditentukan paling rendah sebagai berikut:
 - a) usia 17 (tujuh belas) tahun untuk Surat Izin Mengemudi A, Surat Izin Mengemudi C, dan Surat Izin Mengemudi D;
 - b) usia 20 (dua puluh) tahun untuk Surat Izin Mengemudi B I; dan
 - c) usia 21 (dua puluh satu) tahun untuk Surat Izin Mengemudi B II
2. Syarat administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a) identitas diri berupa Kartu Tanda Penduduk;
 - b) pengisian formulir permohonan; dan
 - c) rumusan sidik jari.
3. Syarat kesehatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a) sehat jasmani dengan surat keterangan dari dokter;
 - b) sehat rohani dengan surat lulus tes psikologis.
4. Syarat lulus ujian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a) ujian teori;
 - b) ujian praktik; dan/atau
 - c) ujian keterampilan melalui simulator.

5. Selain persyaratan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), ayat (3), ayat (4), dan ayat (5), setiap Pengemudi Kendaraan Bermotor yang akan mengajukan permohonan:

- a) Surat Izin Mengemudi B I harus memiliki Surat Izin Mengemudi A sekurang-kurangnya 12 (dua belas) bulan; dan
- b) Surat Izin Mengemudi B II harus memiliki Surat Izin Mengemudi B I sekurang-kurangnya 12 (dua belas) bulan.⁴⁸

Surat Izin Mengemudi untuk Kendaraan Bermotor Umum sebagaimana dimaksud dalam Pasal 77 ayat (2) huruf b digolongkan menjadi:⁴⁹

- a) Surat Izin Mengemudi A Umum berlaku untuk mengemudikan kendaraan bermotor umum dan barang dengan jumlah berat yang diperbolehkan tidak melebihi 3.500 (tiga ribu lima ratus) kilogram;
 - b) Surat Izin Mengemudi B I Umum berlaku untuk mengemudikan mobil penumpang dan barang umum dengan jumlah berat yang diperbolehkan lebih dari 3.500 (tiga ribu lima ratus) kilogram; dan
 - c) Surat Izin Mengemudi B II Umum berlaku untuk mengemudikan Kendaraan penarik atau Kendaraan Bermotor dengan menarik kereta tempelan atau gandengan dengan berat yang diperbolehkan untuk kereta tempelan atau gandengan lebih dari 1.000 (seribu) kilogram.
1. Setiap orang yang mengajukan permohonan untuk dapat memiliki Surat Izin Mengemudi untuk Kendaraan Bermotor Umum harus memenuhi persyaratan usia dan persyaratan khusus.
 2. Syarat usia untuk mendapatkan Surat Izin Mengemudi Kendaraan Bermotor Umum sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditentukan paling rendah sebagai berikut:
 - a) usia 20 (dua puluh) tahun untuk Surat Izin Mengemudi A Umum;

⁴⁸ UU No.22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, pada BAB VIII Bagian Kedua mengenai Penerbitan dan Penandaan Surat Izin Mengemudi (SIM) Pasal 83

⁴⁹ *Ibid.*..., Pasal 84

- b) usia 22 (dua puluh dua) tahun untuk Surat Izin Mengemudi B I Umum; dan
 - c) usia 23 (dua puluh tiga) tahun untuk Surat Izin Mengemudi B II Umum.
3. Persyaratan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sebagai berikut:
- a. lulus ujian teori yang meliputi pengetahuan mengenai:
 - 1) pelayanan angkutan umum;
 - 2) fasilitas umum dan fasilitas sosial;
 - 3) pengujian Kendaraan Bermotor;
 - 4) tata cara mengangkut orang dan/atau barang;
 - 5) tempat penting di wilayah domisili;
 - 6) jenis barang berbahaya; dan
 - 7) pengoperasian peralatan keamanan.
 - b. lulus ujian praktik, yang meliputi:
 - 1) menaikkan dan menurunkan penumpang dan/atau barang di Terminal dan di tempat tertentu lainnya;
 - 2) tata cara mengangkut orang dan/atau barang;
 - 3) mengisi surat muatan;
 - 4) etika Pengemudi Kendaraan Bermotor Umum; dan
 - 5) pengoperasian peralatan keamanan.
4. Dengan memperhatikan syarat usia, setiap Pengemudi Kendaraan Bermotor yang akan mengajukan permohonan:
- a. Surat Izin Mengemudi A Umum harus memiliki Surat Izin Mengemudi A sekurang-kurangnya 12 (dua belas) bulan;
 - b. untuk Surat Izin Mengemudi B I Umum harus memiliki Surat Izin Mengemudi B I atau Surat Izin Mengemudi A Umum sekurang-kurangnya 12 (dua belas) bulan; dan

- c. untuk Surat Izin Mengemudi B II Umum harus memiliki Surat Izin Mengemudi B II atau Surat Izin Mengemudi B I Umum sekurang-kurangnya 12 (dua belas) bulan.
5. Selain harus memenuhi persyaratan usia dan persyaratan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3), setiap orang yang mengajukan permohonan untuk memperoleh Surat Izin Mengemudi Kendaraan Bermotor Umum harus memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 81 ayat (3) dan ayat (4).⁵⁰

Dalam Pasal 84 Surat Izin Mengemudi (SIM) untuk Kendaraan Bermotor dapat digunakan sebagai Surat Izin Mengemudi Kendaraan Bermotor yang jumlah beratnya sama atau lebih rendah, sebagai berikut:⁵¹

- a) Surat Izin Mengemudi A Umum dapat berlaku untuk mengemudikan Kendaraan Bermotor yang seharusnya menggunakan Surat Izin Mengemudi A;
- b) Surat Izin Mengemudi B I dapat berlaku untuk mengemudikan Kendaraan Bermotor yang seharusnya menggunakan Surat Izin Mengemudi A;
- c) Surat Izin Mengemudi B I Umum dapat berlaku untuk mengemudikan Kendaraan Bermotor yang seharusnya menggunakan Surat Izin Mengemudi A, Surat Izin Mengemudi A Umum, dan Surat Izin Mengemudi B I;
- d) Surat Izin Mengemudi B II dapat berlaku untuk mengemudikan Kendaraan Bermotor yang seharusnya menggunakan Surat Izin Mengemudi A dan Surat Izin Mengemudi B I; atau
- e) Surat Izin Mengemudi B II Umum dapat berlaku untuk mengemudikan Kendaraan Bermotor yang seharusnya

⁵⁰ UU No.22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, pada BAB VIII Bagian Kedua mengenai Penerbitan dan Penandaan Surat Izin Mengemudi (SIM) Pasal 83

⁵¹ *Ibid.*...,Pasal 84

menggunakan Surat Izin Mengemudi A, Surat Izin Mengemudi A Umum, Surat Izin Mengemudi B I, Surat Izin Mengemudi B I Umum, dan Surat Izin Mengemudi B II.

Dalam Pasal 85 Surat Izin Mengemudi (SIM) untuk Kendaraan Bermotor berbentuk dan berlaku sebagaimana ketentuan berikut:⁵²

- a) Surat Izin Mengemudi berbentuk kartu elektronik atau bentuk lain.
- b) Surat Izin Mengemudi berlaku selama 5 (lima) tahun dan dapat diperpanjang.
- c) Surat Izin Mengemudi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.
- d) Dalam hal terdapat perjanjian bilateral atau multilateral antara Negara Kesatuan Republik Indonesia dan negara lain, Surat Izin Mengemudi yang diterbitkan di Indonesia dapat pula berlaku di negara lain dan Surat Izin Mengemudi yang diterbitkan oleh negara lain berlaku di Indonesia.
- e) Pemegang Surat Izin Mengemudi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dapat memperoleh Surat Izin Mengemudi internasional yang diterbitkan oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia.

3. Fungsi Surat Izin Mengemudi (SIM)

Dalam Pasal 86 dijelaskan beberapa fungsi dari Surat Izin Mengemudi (SIM), sebagai berikut:

- 1) Surat Izin Mengemudi berfungsi sebagai bukti kompetensi mengemudi.
- 2) Surat Izin Mengemudi berfungsi sebagai registrasi Pengemudi Kendaraan Bermotor yang memuat keterangan identitas lengkap Pengemudi.

⁵² *Ibid...*, Pasal 85

- 3) Data pada registrasi Pengemudi dapat digunakan untuk mendukung kegiatan penyelidikan, penyidikan, dan identifikasi forensik kepolisian.

Pengemudi yang diatur dalam UU No.22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, pada BAB VIII Bagian Kedua mengenai Penerbitan dan Penandaan Surat Izin Mengemudi (SIM).⁵³



⁵³ UU No.22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, pada BAB VIII Bagian Kedua mengenai Penerbitan dan Penandaan Surat Izin Mengemudi (SIM) Pasal 86

BAB TIGA
PROSEDUR PEMBUATAN SIM DI LINGKUNGAN SATLANTAS
POLRES ACEH TIMUR BERDASARKAN UU NOMOR 22 TAHUN 2009

A. Visi dan Misi Satlantas Polres Aceh Timur

Visi Satlantas Satlantas adalah : “Mewujudkan Kepercayaan dan kemitraan dengan masyarakat serta menjadikan Polres Aceh Timur yang Profesional, Bermoral, Modern dan Transparan sehingga mendapat kepercayaan dari masyarakat bahwa Polisi Sebagai Pelindung, Pengayom, dan Pelayan masyarakat serta Penegak Hukum dalam memelihara Kamtibmas di wilayah hukum Polres Aceh Timur“

Misi Satlantas Aceh Timur adalah sebagai berikut :

- 1) Memberikan Perlindungan, Pengayoman dan Pelayanan serta penegak Hukum kepada masyarakat (Meliputi aspek *security, surety, safety, and peace*) sehingga masyarakat terbebas dari gangguan fisik maupun phisikis;
- 2) Menegakan hukum secara Profesional dan Proposional dangan menjunjung tinggi HAM dan Supremasi hukum menuju kepada adanya kepastian hukum dan rasa keadilan
- 3) Mengelola Profesionalisme SDM dengan dukungan sarana dan prasarana dan meningkatkan upaya konsolidasi serta solidaritas Polres Aceh Timur untuk mewujudkan keamanan dalam wilayah hukum Aceh Timur sehingga dapat mendorong peningkatan gairah kerja guna mencapai kesejahteraan masyarakat;
- 4) Terwujudnya keamanan, ketertiban dan pemisahan lalu lintas untuk menjamin kelancaran dan keamanan pergerakan orang dan barang.
- 5) Menggandakan upaya pengendalian dan pemberantasan narkoba dan zat pengubah pikiran di Kabupaten Aceh Timur;
- 6) Mengembangkan dan memperkuat kebijakan masyarakat (Polmas) berbasis masyarakat yang taat hukum;

- 7) Mengelola secara profesional, transparan, bertanggung jawab dan modern semua sumber daya Polri untuk mendukung tugas operasional Polri;
- 8) Meningkatkan kerjasama intra dan antar lembaga dalam lanskap keamanan di yurisdiksi Aceh Timur;
- 9) Meningkatkan pengawasan dengan mewujudkan kinerja Polri yang jelas, transparan, berwibawa dan terpercaya;
- 10) Transparansi dalam penegak hukum dalam pelaksanaan tugas, baik internal dan eksternal untuk mendapat kepercayaan dari masyarakat; dan
- 11) Membangun budaya kerja yang lebih protagonis, proaktif, legitimasi, populis, humanis, demokratis, transparan, akuntabilitas publik dan dialogis dalam rangka meningkatkan kinerja Polres Aceh Timur.

Untuk mendapatkan Surat Izin Mengemudi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 77, setiap orang harus memenuhi persyaratan usia, administratif, kesehatan, dan lulus ujian.

Syarat usia sebagaimana dimaksud pada Pasal 77 ayat (1) ditentukan paling rendah sebagai berikut:⁵⁴

- a) usia 17 (tujuh belas) tahun untuk Surat Izin Mengemudi A, Surat Izin Mengemudi C, dan Surat Izin Mengemudi D;
- b) usia 20 (dua puluh) tahun untuk Surat Izin Mengemudi B I; dan
- c) usia 21 (dua puluh satu) tahun untuk Surat Izin Mengemudi B II

Syarat administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:

- a) identitas diri berupa Kartu Tanda Penduduk;
- b) pengisian formulir permohonan; dan
- c) rumusan sidik jari.

⁵⁴ Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Pasal 77.

Syarat kesehatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:

- a) sehat jasmani dengan surat keterangan dari dokter;
- b) sehat rohani dengan surat lulus tes psikologis.

Syarat lulus ujian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:

- a) ujian teori;
- b) ujian praktik; dan/atau
- c) ujian keterampilan melalui simulator.

B. Tugas dan Fungsi Satlantas

Unit Transportasi Polres dipimpin oleh Kepala Unit Transportasi Polres bertanggung jawab atas pelaksanaan tugas Sheriff dan pelaksanaan urusan sehari-hari yang dikoordinasikan oleh Kepala Operasi dan Wakapol. Satuan Perhubungan adalah departemen pelaksana di tingkat Mapolres yang bertanggung jawab memberikan saran teknis pelaksanaan fungsi transportasi di Polres serta organisasi dan pelaksanaan fungsi yang terpusat di tingkat regional/internasional untuk mendukung pelaksanaan tugas operasional di tingkat kutub.

Dalam memenuhi tugas dan kewajibannya, Kasat kemudian dibantu oleh Kanit dan Kasubnit. Dalam proses pelaksanaannya, **Satuan Polisi Lalu Lintas** didukung oleh: KBO Sat Lalu Lintas disingkat Kabag Pembinaan Operasi yang bertanggung jawab kepada Kabag dalam melaksanakan tugas sehari-hari di bawah kendali Kabag Lalu Lintas. KBO dalam menjalankan fungsi dan tugasnya dibantu oleh kapten patroli, Kanit Dikyasa, kemudian Kanit Laka. KBO kemudian membidangi urusan administrasi dan administrasi serta sejumlah unit.

Satuan **Kanit Patroli Sat Lantas**, disingkat Kepala Satuan Patroli, bertanggung jawab kepada Kapten Lalu Lintas dan berada di bawah naungan Satuan Lalu Lintas KBO atas pelaksanaan tugas sehari-hari di bawah arahan

Patroli Lalu Lintas Kapten Lalu Lintas. Satuan Patroli melaksanakan tugas dan tugasnya didukung oleh satuan Patmor dan satuan Gatur. Satuan Patroli membawahi urusan satuan Patmor dan Gatur serta administrasi.

Kanit Laka Sat Lantas, disingkat Kepala Satuan Laka, membawahi urusan Satuan Laka dan kepengurusan Laka serta bertanggung jawab kepada Satuan Angkutan dan di bawah naungan Satuan Angkutan KBO selama pelaksanaan urusan sehari-hari di bawah pengawasan Satuan Perhubungan. Unit Laka dalam memenuhi tugas dan kewajibannya dibantu oleh unit Laka.

Kanit Dikyasa Sat Lantas selanjutnya disingkat Kepala Satuan Dikyasa bertanggung jawab kepada Kepala Dinas Lalu Lintas dan berada di bawah naungan KBO Sat Lalu Lintas, untuk pelaksanaan tugas sehari-hari di bawah dikawal oleh Kepala Dinas Perhubungan.⁵⁵

Dalam melaksanakan tugas Sat Lantas menyelenggarakan fungsi :

- 1) Memberikan saran teknis pelaksanaan fungsi teknis Perhubungan di tingkat Polres.
- 2) Organisasi yang menyelenggarakan pendaftaran/identifikasi kendaraan bermotor dengan fokus di tingkat Mapolres.
- 3) Mengatur dan mempromosikan keterlibatan masyarakat melalui kolaborasi interdisipliner, pendidikan masyarakat, dan penilaian isu-isu di sektor transportasi.
- 4) Polisi bertugas di bidang lalu lintas dalam rangka penegakan hukum dan ketertiban dan keamanan lalu lintas.
- 5) Memberikan dukungan operasional pelaksanaan fungsi lalu lintas di tingkat Polres, termasuk dalam rangka sosialisasi ketertiban lalu lintas.
- 6) Memberikan pelayanan administrasi operasional, meliputi pengumpulan, pengolahan dan penyajian data/informasi baik yang

⁵⁵ Dokumen Satlantas Aceh Timur

terkait dengan aspek pengembangan maupun pelaksanaan fungsinya.

C. Sarana dan Prasarana Sat Lantas Aceh Timur

Sarana dan prasarana memiliki hubungan yang sangat penting sebagai alat penunjang keberhasilan suatu proses yang dilaksanakan. Dengan kata lain suatu kegiatan kelembagaan atau kinerja suatu kegiatan tidak akan berjalan dengan baik dan tidak akan mencapai hasil yang diharapkan seperti yang direncanakan oleh suatu organisasi apabila sarana dan prasarannya kurang atau tidak sesuai dengan keuntungan. Karena fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat digunakan sebagai alat untuk mencapai suatu tujuan atau sasaran sedangkan infrastruktur adalah segala sesuatu yang merupakan sarana utama atau penunjang untuk melakukan suatu proses.

Oleh karena itu, dalam rangka meningkatkan kinerja pegawai dalam menjalankan kegiatan dan usaha organisasi, Unit Perhubungan Aceh Timur memiliki sarana dan prasarana sebagai berikut:

Tabel 1.1 Keadaan Sarana dan Prasarana Kantor Satlantas Polres Aceh Timur Tahun 2021

No	Sarana dan Prasarana	Keterangan
1.	Musholla	Baik
2.	Ruang tunggu	Baik
3.	Kursi tamu	Baik
4.	Mobil SIM keliling	Baik
5.	Motor praktek SIM	Baik
6.	Mobil praktek SIM	Baik
7.	Wi-fi	Baik
8.	Cctv	Baik
9.	Komputer	Baik
10.	Printer	Baik

11.	Lemari	Baik
12.	Ruang rapat	Baik
13.	Ruang tes SIM	Baik
14.	Tv	Baik
15.	Toilet	Baik
16.	Mobil operasional	Baik
17.	Motor operasional	Baik

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa jumlah sarana dan prasarana yang dimiliki oleh kantor unit angkutan Aceh Timur sudah cukup memadai yang ditunjukkan dengan jumlah kamar dan fasilitas yang ada. Karena sarana dan prasarana mempunyai tujuan yang sama untuk mencapai hasil yang diharapkan sesuai rencana, dan fungsi utama sarana dan prasarana pada hakekatnya adalah untuk menciptakan kenyamanan, menciptakan kepuasan, mempercepat proses kerja, meningkatkan produktivitas dan mencapai kualitas hasil yang lebih baik. Dengan kondisi ini, diharapkan Unit Transit Aceh Timur mencapai hasil yang sesuai dengan fungsi dan tujuan utama sarana dan prasarana.⁵⁶

D. Prosedur Pembuatan SIM (Surat Izin Mengemudi) Berdasarkan UU Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan

Banyaknya pemohon atau pengguna layanan untuk memberikan layanan SIM di Polres Aceh Timur Satlantas harus diimbangi dengan peningkatan kualitas layanan, karena masyarakat akan membutuhkan banyak layanan dari lembaga publik. Oleh karena itu, harus diingat bahwa melayani masyarakat merupakan kebutuhan yang sangat diperlukan, masyarakat merupakan bagian terpenting dalam keberadaan dan kelangsungan suatu organisasi.

Maklumat pelayanan SATPAS

⁵⁶ Dokumentasi Sarana dan Prasarana Satlantas Polres Aceh Timur

- 1) Disiplin dalam melaksanakan tugas
- 2) Cepat dalam memberikan pelayanan
- 3) Mudah dalam memberikan pelayanan
- 4) Transparan dalam memberikan pelayanan
- 5) Adil dan tidak diskrimatif
- 6) Sopan dan ramah dalam melayani
- 7) Cermat dalam bekerja
- 8) Tidak menyalahgunakan wewenang dan jabatan
- 9) Melayani sesuai prosedur
- 10) Bertanggung jawab dan professional.⁵⁷

Kualitas pelayanan sering digunakan untuk mengevaluasi kinerja pelayanan organisasi publik. Pelayanan publik di Atlantas adalah salah satu misi utama. Kualitas pelayanan mencerminkan kualitas instansi dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Berkat pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat, citra organisasi akan sangat diapresiasi oleh masyarakat.

Satpas adalah satuan administrasi SIM dan satuan organisasi/bagian di bawah Polres, yang dibentuk dengan keputusan Kapolri. Tidak. Pol. : KEP/54/X/2002 17 Oktober 2002 tentang Organisasi dan Tata Kerja. Tugas pokok Satpa adalah sebagai berikut:⁵⁸

- a) Melakukan pembinaan teknis pelaksanaan registrasi dan identifikasi pengemudi (SIM).
- b) Peraturan tentang pelaksanaan penyediaan, pendistribusian dan penyimpanan contoh drum dan perlengkapan lainnya yang

⁵⁷ Dokumentasi Satlantas Aceh Timur

⁵⁸ Keputusan Kapolri. No. Pol.: KEP / 54 / X / 2002 tanggal 17 Oktober 2002 tentang Organisasi dan Tata Kerja.

diperlukan untuk pelaksanaan registrasi pengemudi. dibandingkan dengan

- c) Memastikan bahwa pengaturan Regident yang diberikan kepada pengemudi dapat diperhitungkan, baik secara fisik maupun visual.
- d) Penerbitan dan pengelolaan kartu SIM untuk pelanggan memenuhi persyaratan berdasarkan peraturan yang berlaku.
- e) Menerapkan Pullahjianta di bidang SIM.
- f) Melakukan pemeriksaan ulang, pembatalan dan pengurusan kartu SIM, pencabutan kartu SIM oleh hakim dan sistem skema pelanggaran/penalti yang berlaku bagi pemegang kartu SIM.
- g) Kelola hasil aktivitas membuat SIM.
- h) Menyelenggarakan kegiatan penelitian dan pengembangan di bidang SIM.
- i) Mengkoordinasikan pengawasan dan pengendalian kegiatan sekolah mengemudi.
- j) Membantu sub-instansi terkait dalam menerbitkan kartu SIM.
- k) Menyelenggarakan hubungan lintas fungsi antara Polri, serta antar cabang dan instansi lain.

Mekanisme layanan dapat disebut sebagai proses atau proses layanan, yang menggambarkan langkah-langkah yang harus dilalui oleh pemohon SIM untuk mendapatkan layanan. Langkah-langkah ini berkisar dari langkah permintaan SIM hingga langkah produksi atau pelepasan kartu SIM. Dengan demikian, nomor SIM pelanggan selalu sama dengan nomor SIM yang diproduksi.

Mekanisme dalam pembuatan atau memperoleh SIM Golongan C baru dalam Pasal 217 Peraturan Pemerintah No. 44 Tahun 1993, antara lain:

- 1) Sehat Jasmani dan rohani dinyatakan dengan surat keterangan Dokter.

- 2) Berusia sekurang-kurangnya 16 tahun.
- 3) Membayar formulir di BII/BRI.
- 4) Mengisi formulir permohonan.
- 5) Dapat menulis dan membaca huruf latin.
- 6) Melampirkan foto copy KTP.
- 7) Memiliki pengetahuan yang cukup mengenai lalu-lintas jalan dan
- 8) memiliki keterampilan mengemudikan kendaraan bermotor.
- 9) Lulus ujian teori dan praktek.

Mekanisme memperoleh atau mengajukan surat izin mengemudi seringkali menimbulkan perdebatan pendapat yang sengit. Terkadang ada kandidat yang menggunakan alat broker agar cepat dan tidak lulus berbagai tes ujian sebagaimana mestinya. Biaya yang dikeluarkan jika tidak melakukan check in atau melalui broker ini akan menimbulkan biaya yang cukup besar, karena calon akan dibebaskan pada saat ujian praktek dan tertulis yang tidak memakan banyak waktu. Berbeda dengan prosedurnya, pemohon harus siap mengantri dan melewati langkah yang harus dilakukan dengan segala konsekuensinya dengan waktu yang sedikit lebih lama, namun dengan biaya yang lebih murah.

Setiap pengendara diwajibkan memiliki SIM. Dalam Undang-undang Lalu Lintas Nomor 14 tahun 1992 dan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan diterangkan mengenai persyaratan pembuatan SIM sebagai berikut :⁵⁹

- a) Sehat jasmani dan rohani dinyatakan dengan surat keterangan dokter;
- b) Berusia sekurang-kurangnya 17 tahun;

⁵⁹ Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan

- c) Membayar formulir pada loket administrasi;
- d) Mengisi formulir permohonan;
- e) Dapat menulis dan membaca huruf latin;
- f) Melampirkan foto copy KTP;
- g) Memiliki pengetahuan yang cukup mengenai lalu lintas jalan dan memiliki keterampilan mengemudikan kendaraan bermotor;
- h) Lulus uji teori dan praktek.

Dalam hal ini, polisi memiliki kekuatan untuk melayani masyarakat. Satlantas Aceh Timur dalam bidang pengawasan pelayanan surat izin mengemudi kendaraan roda dua (SIM C) harus dilakukan dengan benar untuk menjadi acuan atau penilaian bagi aparat Polri khususnya Satlantas apakah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah tergolong baik atau belum. Diharapkan permasalahan yang timbul dapat diminimalisir dengan menggunakan aturan yang berbeda, prosedur operasi standar, kompetensi personel yang bertugas dan kebijakan yang tepat tanpa mengurangi pelayanan dan orang yang dilayani sehingga diharapkan pelayanan yang profesional.

Terkait dengan prosedur untuk pembuatan surat izin mengemudi (SIM) dapat mengikuti alur prosedur dan proses yang telah ditetapkan, seperti:⁶⁰

- a) Siapkan copy KTP, ini syarat paling sederhana, pergi ke tempat fotocopy, lalu copy KTP beberapa lembar untuk keperluan administrasi.
- b) Sebagai surat keterangan sehat jasmani dan rohani, surat keterangan sehat jasmani dan rohani ini dapat dikeluarkan oleh dokter dan dapat diambil di poliklinik atau pusat pelayanan kesehatan lainnya.
- c) Pengambilan formulir untuk pembuatan SIM.
- d) Bayar asuransi, bayar premi Rp 30.000, asuransi ini optional.
- e) Isi formulir dengan lengkap dan benar, lalu serahkan ke agen di loket

⁶⁰ Wawancara dengan Bapak Krisna H. Widyanto Sebagai Kasat Lantas Aceh Timur, Bertempat di Polres Aceh Timur GK/M, Pada tanggal 24 Juli 2023, Pukul 11.03 WIB

- yang akan menyediakannya untuk Anda. Tunggu namamu dipanggil.
- f) Ikuti ujian, setelah namamu dipanggil, kamu akan diharuskan untuk lulus ujian yang terdiri dari dua tahap, yaitu: Bagian teori, jika lulus, dilanjutkan dengan ujian praktik. Sementara itu, jika tidak lulus, Anda memiliki pilihan untuk mengulang tes teori ini setelah masa tenggang 7 hari, 14 hari, dan 30 hari. Jika mengulangi dan kembali, tidak ada izin, tidak ada pengulangan, tidak ada pengembalian atau tidak ada informasi, biaya SIM akan dikembalikan. Ujian praktek, jika berhasil, akan menghasilkan atau mencetak SIM. Jika tidak memenuhi persyaratan, berkesempatan untuk mengikuti ujian praktik kembali setelah masa tenggang 7 hari, 14 hari, dan 30 hari. Untuk tes tertulis, jika mengikuti ulang tes praktik dan gagal, mengikuti kembali, mengirim ulang atau tidak memiliki informasi, jumlah yang anda bayarkan akan dikembalikan kepada anda.
- g) Tanda Tangan, Sidik Jari dan Foto Jika Anda lulus dua ujian di atas, Anda akan diminta menunggu panggilan di loket untuk melengkapi data tangan, sidik jari dan foto Anda, semuanya secara elektronik atau digital.
- h) Terima SIM, Langkah terakhir adalah menunggu nama anda dipanggil untuk mendapatkan SIM yang sudah ada di kasir.

Adapun standar waktu yang ditentukan oleh Sat Lantas adalah:

Tabel 1.2 Standar Waktu Penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM) Satlantas Aceh Timur Tahun 2021

Proses pelayanan SIM baru/peningkatan		Proses perpanjangan/hilang/rusak/mutasi	
Golongan SIM	Lama proses	Golongan SIM	Lamanya proses
A	120 MENIT	A	30 MENIT

A UMUM	180 MENIT	A UMUM	130 MENIT
BI	120 MENIT	BI	70 MENIT
BI UMUM	180 MENIT	BI UMUM	130 MENIT
BII	120 MENIT	BII	130 MENIT
BII UMUM	180 MENIT	BII UMUM	130 MENIT
C	120 MENIT	C	30 MENIT
D	120 MENIT	D	30 MENIT

Sumber : Satlantas Polres Aceh Timur

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan salah satu informan yang sedang mengurus SIM ketika ditanya tentang bagaimana kemudahan prosedur/mechanisme pengurusan SIM di Kantor Satlantas Aceh Timur menyatakan bahwa: “Prosedur pengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Kantor Satlantas Aceh Timur ini sudah sangat mudah karena dalam pengurusannya sangat cepat dan sudah disiapkan pemandu untuk membantu proses pembuatan SIM dan sesuai dengan mekanisme yang ada dan saya menyarankan juga apabila sudah tiga kali gagal ujian teori yang bersangkutan diberikan formalitas kelulusan”.⁶¹

Demikian halnya dengan keterangan yang disampaikan oleh Qurata Najwa selaku informan menyatakan bahwa: “prosedur pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Kantor Satlantas ini sudah sangat mudah karena dalam proses pembuatannya sudah ada mekanisme yang pasti serta sudah disiapkan pemandu untuk membantu kita dalam pengurusan pembuatan SIM”.⁶²

Dari gambaran hasil wawancara tersebut dapat dikatakan bahwa sejak Satlantas Aceh Timur melakukan perubahan mendasar terhadap prosedur/mechanisme pelayanan SIM maka kini kualitas layanan bisa menjadi

⁶¹ Wawancara dengan Qurata Najwa, tempat wawancara Desa Keude Kemuning, Aceh Timur, tanggal 25 Juli 2023, pukul 11.30.

⁶² Wawancara dengan Qurata Najwa, tempat wawancara Desa Keude Kemuning, Aceh Timur, tanggal 25 Juli 2023, pukul 11.30.

lebih baik dibanding sebelumnya. Dan kedepan kemudahan prosedur pelayanan ini akan terus dipertahankan dan ditingkatkan seiring dengan semakin besarnya tuntutan masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan SIM yang lebih memuaskan.

E. Pelayanan Proses dan Prosedur Pembuatan SIM (Surat Izin Mengemudi di Lingkungan Satlantas Polres Aceh Timur

Dalam upaya mencapai tujuan pembangunan nasional yang tertuang dalam Pembukaan UUD 1945, yaitu mewujudkan masyarakat adil dan makmur, kesetaraan dan keberlanjutan antara materi dan spiritual, berdasarkan Pancasila dalam rangka Negara Kesatuan Republik Indonesia dan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Keberhasilan suatu pembangunan harus dibarengi dengan sistem regulasi yang baik, terutama dalam penanganan sumber daya. Begitu pula dengan pembangunan manusia, yang merupakan bagian integral darinya.

Sehingga dalam pelaksanaannya sangat dipengaruhi oleh kemampuan gerakan yang ada di daerah. Menargetkan orang adalah kunci untuk mewujudkan pembangunan. Efisiensi dan efektivitas pengelolaan pemerintah daerah perlu ditingkatkan dengan memperhatikan aspek hubungan antara pemerintah daerah dan masyarakat, potensi dan keragaman daerah, serta peluang dan persaingan secara global dengan menawarkan otonomi yang seluas-luasnya.

Menurut Riant Nungroho D dalam proses mengembangkan, melaksanakan, dan mengevaluasi bukunya, di mana masyarakat memiliki tiga jenis tugas utama yang diperlukan untuk kehidupan, pertumbuhan dan perkembangan masyarakat, yaitu:⁶³

- 1) Tugas pelayanan adalah tugas memberikan pelayanan kepada umum tanpa membeda-bedakan dan diberikan secara Cuma-Cuma atau dengan

⁶³ Riant Nugroho Dwidjowijoto, *Kebijakan Publik : Formulasi, Implementasi dan Evaluasi*, (Jakarta : Elex Media Komputindo,2004).hlm.75.

biaya sedemikian rupanya sehingga kelompok paling tidak maupun bisa menjangkaunya.

- 2) Tugas pembangunan adalah tugas meningkatkan kesejahteraan ekonomi masyarakat.
- 3) Tugas pemberdayaan adalah peran untuk membuat setiap warga masyarakat mampu meningkatkan kualitas kemanusiaan dan kemasyarakatan.

Salah satu tugas pemerintah adalah pelayanan, yang meliputi pelayanan kesehatan, pelayanan pendidikan, dan pelayanan administrasi. Pekanbaru sebagai pemerintah daerah harus memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Di bidang SIM memang sudah diatur dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009, Pasal 77 sd 28, namun untuk lebih spesifik tentang peraturan yang mengatur tentang Surat Izin Mengemudi, Peraturan Kapolri (Perkap) Nomor 9 Tahun 2012, Pasal 4, menyatakan bahwa kartu SIM memiliki fungsi hukum, kompetensi mengemudi, identifikasi pengemudi, kontrol kompetensi mengemudi, dan keahlian kepolisian.⁶⁴ Dalam Perkap No 09 Tahun 2012 dengan jelas disebutkan bahwa setiap pengemudi wajib memiliki Surat Izin Mengemudi (SIM) tergantung jenis kendaraan yang dikemudikan agar pengemudi memiliki etos mengemudi dan memudahkan dalam mengidentifikasi suatu kecelakaan. Surat Izin Mengemudi merupakan prasyarat untuk mengemudi atau mengoperasikan kendaraan bermotor dan berlaku selama 5 tahun.

Pelayanan publik secara umum cenderung belum optimal kualitasnya, terlihat dari banyaknya keluhan masyarakat tentang lambatnya, mahalnnya, kompleksnya penyediaan infrastruktur pelayanan publik, tidak lengkapnya lantai yang disediakan oleh instansi atau organisasi pemerintah. Tentunya untuk dapat memberikan pelayanan publik yang prima diperlukan standar operasional prosedur (SOP) sebagai acuan pelaksanaan tugas dan kewajiban unit kerja

⁶⁴ Peraturan Kapolri (Perkap) Nomor 9 Tahun 2012 Pasal 4

sesuai dengan ruang lingkup misi unit. Satuan lalu lintas jalan khususnya badan pengatur merupakan badan non badan usaha yang memiliki SOP dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya, sehingga satuan lalu lintas jalan dapat menjalankan tugas dan wewenangnya sebagai badan negara sehingga dapat mengarahkan dan mengatur pelaksanaan tujuan usaha. melayani.

Pelayanan publik dapat dipahami sebagai memberikan pelayanan (melayani) kebutuhan orang atau masyarakat yang berkepentingan pada suatu organisasi menurut aturan dan prosedur dasar yang telah ditetapkan. Sebagaimana telah dikemukakan sebelumnya, pemerintahan pada hakikatnya merupakan kegiatan pengabdian kepada masyarakat. Oleh karena itu, aparatur publik memiliki kewajiban dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan profesional.

Menurut Moenir⁶⁵ Pelayanan publik adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang atas dasar faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka memuaskan kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. menginformasikan kepada publik tentang pilihan mereka dan bagaimana mengakses pilihan yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah. Hal ini terkadang dimaknai sebagai pilihan mayoritas daripada keputusan minoritas, yang berarti pelayanan publik akan berpihak pada mayoritas dan mengabaikan minoritas, meskipun pihak minoritas seperti penyandang disabilitas juga berhak menerima layanan pemerintah berdasarkan UU No. 8 2016.

Selanjutnya menurut Moenir, pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur dasar sebagai berikut:⁶⁶

- 1) Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak;

⁶⁵ Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Bumi Aksara : 2006).hlm.13.

⁶⁶*Ibid*,hlm.14.

- 2) Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang teguh pada efisiensi dan efektivitas;
- 3) Kualitas, proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan;

Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakan. Berkaitan dengan layanan publik yang profesional sesuai dengan tuntutan masyarakat Widodo mengatakan bahwa pelayanan profesional adalah pelayanan yang mengandung ciri efektif, sederhana, kejelasan dan kepastian, keterbukaan, responsife, dan adaptif.⁶⁷ dengan ciri sebagai berikut:

- 1) Efektif, lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran;
- 2) Sederhana, mengandung arti prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan;
- 3) Kejelasan dan kepastian (transparan) mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai:
 - a) Prosedur/tata cara pelayanan
 - b) Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif
 - c) Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan
 - d) Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya

⁶⁷ Syafhendry, *Perilaku Pemilih Teori dan Praktik*, (Alaf Riau : Cet I,2016).hlm.65.

- e) Jadwal waktu penyelesaian pelayanan
- 4) Keterbukaan, mengandung arti prosedur/tata cara persyaratan satuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta;
- 5) Efisiensi, mengandung arti:
- a) Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan
 - b) Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.
 - c) Ketepatan, waktu, kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan
 - d) Responsif, lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani.
 - e) Adaptif, cepat menyelesaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami tumbuh kembang.

Sebagaimana penjabaran teoritik diatas, maka pisau analisis yang digunakan untuk melihat dan menganalisis faktor-faktor yang menghambat

pelayanan profesional dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi Roda Dua (SIM C) adalah berdasarkan pendapat Widodo sebagaimana sudah dituliskan di atas.⁶⁸

1) Efektif

Efisiensi adalah prioritas untuk tujuan dan sarana yang dilayani. Efisiensi pelayanan yang diberikan merupakan salah satu faktor yang mendukung pelayanan yang lebih tepat sasaran untuk mencapai tujuan operasional Polres Aceh Timur. Dalam hal ini kinerja Satlantas diprioritaskan secara lebih spesifik dengan menyediakan peralatan yang mendukung tujuan pelayanan. Suatu aspek selalu diterapkan agar kinerja pelayanan berlangsung tepat dan sesuai dengan keinginan masyarakat.

Oleh karena itu, manajemen sebagai pengawas pelayanan kinerja pegawai akan mengutamakan konsekuensi kinerja yang optimal dan maksimal.

2) Sederhana

Sederhana adalah layanan yang mudah, cepat, sederhana, mudah dipahami, dan mudah diterapkan bagi masyarakat umum. Dalam hal ini kesederhanaan mencakup pengetahuan birokrasi dan masyarakat dalam tujuan dan fungsinya dengan tujuan untuk mengoptimalkan mereka yang dilayani. Unit Transit Aceh Timur sebagai pejabat pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk mewujudkan keinginan masyarakat dengan melakukan langkah-langkah praktis yang mudah dipahami dan dilaksanakan masyarakat saat ini. Keterlibatan karyawan di tempat kerja adalah yang paling penting dan mungkin faktor yang paling menentukan dalam membuat komitmen kerja yang tinggi untuk membuat penyampaian layanan cepat, mudah dimengerti dan sederhana, kepada masyarakat untuk melakukan hal yang benar.

⁶⁸ Syafhendry, *Perilaku Pemilih Teori dan Praktik*, hlm.76.

Hal ini sangat disayangkan jika pegawai tidak menjalankan tugasnya secara maksimal sehingga mengakibatkan beban kerja yang tidak menentu dan inilah yang terjadi dalam proses pelayanan saat mengajukan SIM C kendaraan roda dua. Hal ini menyebabkan tidak efisiennya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dan membuat masyarakat lebih condong ke jalur lain, terutama melalui calo atau tidak mengikuti prosedur.

3) Kejelasan dan Kepastian

Jelas dan pasti di sini adalah transparansi biaya layanan, proses layanan. Dalam hal ini pihak pelaksana Polres Pekanbaru mengenai penataan tata cara sponsorship dilakukan melalui peraturan kepolisian untuk mendapatkan SIM dari awal sampai akhir SIM C dilakukan dengan fungsi dan misi Satlantas Aceh Timur seperti seharusnya. Badan Satlantas Polres Aceh Timur dituntut untuk memiliki komitmen terhadap prosedur pelayanan khususnya mengenai biaya pengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM), dan cukup disiplin untuk dapat menjalankan tugasnya dengan baik. Selain itu, berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar karyawan berusaha untuk memiliki sikap dan disiplin kerja yang baik, namun masih ada beberapa karyawan yang tidak disiplin dalam bekerja.⁶⁹

Sehingga perlu dilakukan pengawasan yang lebih efektif oleh pimpinan agar pegawai tersebut dapat merubah sikap mereka agar memiliki sikap kerja yang lebih baik.

⁶⁹ Wawancara dengan Bapak Krisna H. Widyanto Sebagai Kasat Lantas Aceh Timur, Bertempat di Polres Aceh Timur GK/M, Pada tanggal 24 Juli 2023, Pukul 11.03 WIB

4) Keterbukaan

Kejelasan dan kepastian informasi pelayanan diketahui masyarakat sehingga masyarakat mengetahui prosedur yang dilakukan, baik dari segi persyaratan, biaya, waktu maupun kejelasan. Hasil kinerja departemen ke arah tujuan yang ingin dicapai melalui kerjasama antara karyawan dan atasan dimana prosedur diterapkan. Dalam hal pembuatan SIM C, masyarakat yang memahami persyaratan akan siap dengan kepastian informasi yang tersedia.

Menimbang bahwa dalam badan teknis ini telah dilaksanakan proses yang baik yang mengarah pada keterbukaan informasi kepada publik serta komunikasi yang baik, khususnya komunikasi dua arah antara atasan dan bawahan, bawahan dengan atasan dan komunikasi antara bawahan lainnya (karyawan) maupun dengan masyarakat terkait pembuatan SIM C untuk kelancaran pelaksanaan tugas. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa prosedur gugatan yang diterapkan pada unit polisi lalu lintas memenuhi kriteria prosedur yang baik, cepat dan akurat.⁷⁰

5) Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu disini adalah pelayanan sesuai dengan waktu yang ditentukan. Ketika hasil kinerja mendukung tingkat kejelasan yang akan dicapai tentang keberadaan peraturan dan kepastian pelaksanaan dengan ketepatan dan waktu yang ditentukan. Pelayanan Satlantas Aceh Timur di bidang pembuatan SIM C melaksanakan tugasnya dalam pelayanan yang diberikan secara tepat waktu sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Hal ini mendukung tercapainya kinerja yang baik dan keberhasilan kinerja yang diinginkan serta masyarakat.

⁷⁰ Wawancara dengan Bapak Krisna H. Widyanto Sebagai Kasat Lantas Aceh Timur, Bertempat di Polres Aceh Timur GK/M, Pada tanggal 24 Juli 2023, Pukul 11.03 WIB.

Komitmen staf pelayanan untuk mendapatkan SIM yang baik juga dapat menghasilkan prestasi kerja yang baik, sehingga setiap pegawai harus memiliki komitmen kerja yang baik untuk menciptakan keberhasilan yang cepat. Sedangkan karyawan dengan komitmen kerja yang rendah, atasan melakukan berbagai langkah untuk meminta masyarakat yang terkena dampak untuk mengubah perilakunya agar tidak mempengaruhi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

6) Responsif

Responsiveness disini adalah kemampuan untuk merespon dan kecepatan untuk bereaksi terhadap apa yang menjadi isu. Responsiveness adalah kemampuan untuk memenuhi hal-hal yang penting dalam kinerja layanan ketika memproduksi SIM C dengan memprioritaskan tujuan dan apa yang ingin dicapai. Tuntutan pelapor SIM C yang menjadi permasalahan yang dihadapi Polres Pekanbaru dalam pelayanan yang dilakukan merupakan salah satu faktor yang mendukung pelayanan menuju tercapainya tujuan operasional Satlantas Aceh Timur.

Dalam hal ini kinerja Satlantas mengutamakan konsekuensi dan memenuhi keinginan masyarakat serta memenuhi penyelesaian produksi MIS yang mendukung tujuan pelayanan. Komitmen untuk bekerja berdasarkan kerjasama akan membawa hasil yang baik. Sedangkan kurangnya komitmen dalam bekerja akan mengakibatkan prestasi kerja yang buruk. Pegawai yang berkomitmen harus peka terhadap keluhan konsumen, dalam hal ini seorang pemohon SIM, dimana pegawai Polresta akan selalu berusaha untuk menjalankan tugasnya dengan baik, sekaligus sebagai bentuk tanggung jawab terhadap instansi dan dirinya sendiri. lokasi, dan menghindari bug kinerja yang akan menyebabkan kegagalan. Salah satu tugas pemerintah adalah pelayanan, baik pelayanan kesehatan maupun pelayanan pendidikan dan administrasi. Pemerintah Aceh Timur sebagai

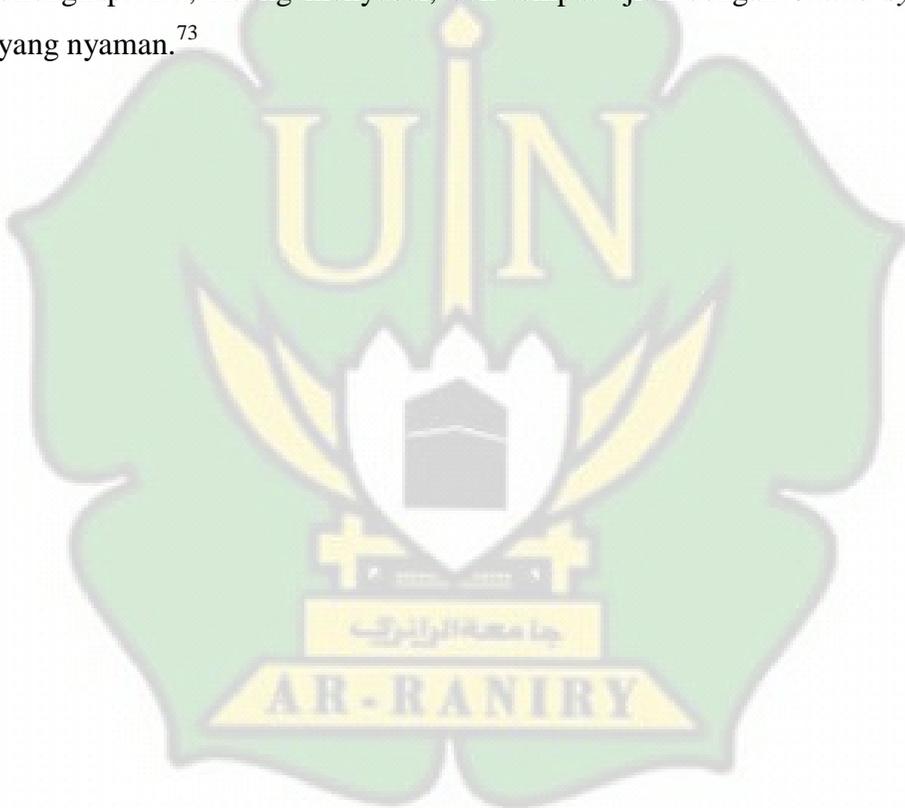
pemerintah daerah harus memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Dalam Keputusan Menteri Negara tentang Pengesahan Nomor 63 Tahun 2003 tentang Petunjuk Umum Penyelenggaraan Negara, secara jelas disebutkan bahwa golongan pelayanan administrasi meliputi pelayanan yang membuat berbagai jenis dokumen seperti: Surat Izin Mengemudi bagi pegawai negeri sipil. mewujudkan fungsi aparatur negara sebagai pegawai negeri. Di era otonomi daerah, fungsi pelayanan publik menjadi salah satu poros perhatian dalam meningkatkan kinerja instansi pemerintah.⁷¹

Sejalan dengan amanat regulasi yang telah berlaku maka demi menggiatkan dan meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat dalam pembuatan SIM maka pihak Satlantas Aceh Timur meningkatkan pelayanan pembuatan SIM dengan mudah, cepat dan tepat kepada masyarakat. Kami juga memberikan pelayanan surat izin mengemudi (SIM) dari rumah kerumah. Proses pelayanan SIM dari rumah kerumah atau *door to door* diawali dengan sosialisasi dilakukan Bhabinkamtibmas, setelah terdata pengendara ingin membuat SIM, petugas menjemput warga yang akan membuat SIM, kemudian membawanya ke Satpas SIM polres Aceh Timur guna melakukan proses pembuatan SIM sesuai mekanisme yang berlaku, setelah melakukan proses sesuai mekanisme mulai dari pendaftaran, pembayaran PNBP, ujian teori dan identifikasi, lalu warga diperbolehkan pulang. Setelah SIM selesai dicetak, petugas mengantar SIM ke alamat masing-masing pemohon SIM. Pelayanan SIM *door to door* tersebut untuk memberikan akses kemudahan bagi masyarakat yang akan membuat SIM di Satpas polres Aceh Timur.⁷²

⁷¹ Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Publik

⁷² Wawancara dengan Bapak Krisna H. Widyanto Sebagai Kasat Lantas Aceh Timur, Bertempat di Polres Aceh Timur GK/M, Pada tanggal 24 Juli 2023, Pukul 11.03 WIB.

Demi meningkatkan pelayan umum dalam melayani masyarakat untuk melakukan pembuatan SIM, baik itu SIM ataupun perpanjangan maka dari pihak Satlantas Aceh Timur selalu memberikan pelayanan terbaik dan humanis dengan sistem 3S (senyum, salam, dan sapa) kepada masyarakat, salah satunya pada pembuatan surat izin mengemudi di Satlantas Polres Aceh Timur. Pihak satlantas dalam memberikan *service people* seperti penyediaan ruang tunggu yang nyaman dengan *full AC* dan dilengkapi TV, Ruang menyusui, dan tempat ujian dengan *online system* yang nyaman.⁷³



⁷³ *Ibid...*

BAB EMPAT PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian tentang “Proses dan Prosedur Pembuatan Surat Izin Mengemudi Berdasarkan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Pasal 77 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan (Studi Kasus Di Satlantas Polres Aceh Timur)” dalam melayani masyarakat Satlantas memberikan Pelayanan yang sepenuhnya kepada masyarakat yang datang ke Satlantas untuk membuat SIM (Surat Izin Mengemudi).

1. Prosedur Pembuatan SIM (Surat Izin Mengemudi) Berdasarkan UU Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Terkait dengan prosedur untuk pembuatan surat izin mengemudi (SIM) dapat mengikuti alur prosedur dan proses yang telah ditetapkan, seperti:
 - a) Mempersiapkan fotokopi KTP.
 - b) Membuat surat keterangan sehat jasmani dan rohani.
 - c) Pengambilan formulir.
 - d) Bayar asuransi.
 - e) Mengisi formulir.
 - f) Ikuti ujian.
 - g) Tanda tangan.
 - h) Ambil SIM.
2. Pelayanan Pembuatan SIM (Surat Izin Mengemudi) di Lingkungan Satlantas Polres Aceh Timur.

Sesuai dengan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Publik maka demi menggiatkan dan meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat dalam pembuatan SIM, pihak Satlantas Aceh Timur

meningkatkan pelayanan pembuatan SIM dengan mudah, cepat dan tepat kepada masyarakat.

B. Saran

Dalam hal ini peneliti dapat menyimpulkan bahwa ada sesuatu yang menjadi proses dalam melakukan penelitian yaitu proses pembuatan SIM card oleh perantara tanpa harus melakukan pengujian untuk membuat SIM card, sehingga membutuhkan biaya yang lebih jika membuat SIM. kartu oleh perantara.

- 1) Penulis menyimpulkan bahwa kurangnya kesadaran Satlantas tentang pentingnya kejujuran dan keterbukaan kepada masyarakat. masih adanya proses pembuatan sim card melalui tengkulak yang lebih mahal dan juga membuat pusing bagi yang belum mengetahui harga sebenarnya dari pembuatan sim card. Meski proses melalui perantara berlangsung secara sembunyi-sembunyi, banyak orang yang tidak mengetahuinya. Namun hal ini masih menghambat pelayanan bagi masyarakat yang membuat kartu SIM tanpa menggunakan perantara karena keterlambatan pelayanan.
- 2) Penulis mengharapkan adanya upaya lanjutan penelitian yang akan dilakukan demi peningkatan keabsahan penelitian ilmiah mengenai isu hukum ini.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abdul Ghoffar dkk, *Tafsir Ibnu Katsir*, Bogor: Pustaka Imam Syafi'i, 2004.
- Abdul Talib Mustafa, "*Kemitraan dalam Pelayanan Publik*", (Yogyakarta: Calpulis, 2017).
- Abdulkadir Muhammad, "*Hukum dan Penelitian Hukum*", Bandung: Citra Aditya Bakti, 2004.
- Achmad ali dan Wiwie heryani, *Menjelajahi Kajian Empiris terhadap Hukum*, Jakarta : kencana, 2012.
- Agung Kurniawan, *transformasi pelayanan publik*, jakarta 2005.
- Ali Zainuddin, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta:Sinar Grafika, 2014.
- Atep Brata Adya, "*Dasar-Dasar Pelayanan Prima*", (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2003).
- Azrul Azwar, "*Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*", (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1996).
- Bahari, Adib *Panduan Praktis Ujian SIM, Mengurus STNK dan BPKB*.Yogyakarta, Penerbit Pustaka Yustisia, 2009.
- Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2002).
- Burhan Ashofa, *Metodologi Penelitian Hukum*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2001).
- Ediwarman, *Monograf Metodologi Penelitian Hukum: Panduan Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi*, Medan: P.T Sofmedia,2016.
- Esmi Warassih, *Pranata Hukum, Sebuah Telaah Sosiologis*, Suryandaru Utama : Semarang, 2005.
- Fandy Tjiptono, "*Manajemen Pemasaran dan Analisa Perilaku Pelanggan*", (Yogyakarta: BPFE, 2001).
- H.A.S Moenir, "*Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*" (Penerbit : Citra Aditya Bakti, 1995).
- Hadi Sutrisno, *Metode Penelitian Hukum*, Surakarta: UNS Press, 2005.

- Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2017.
- I Ketut Adi Purnama, *Hukum Kepolisian: Sejarah dan Peran POLRI dalam Penegakan Hukum Serta Perlindungan HAM*, Bandung: PT Refika Aditama, 2018.
- Kurniawan Agung, *Transformasi Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Pembaharuan, 2005.
- Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2002),
- Maddy Khairul, *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima*, Jakarta: Chama Digit, 2009.
- Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta : Bumi Aksara, 2006.
- Moh. Mahfud MD, *Hukum Tak Kunjung Tegak*, Citra Aditya Bakti : Bandung, 2007.
- Muhammad Nazir, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta : Ghalia Indonesia, 1999).
- Pius A Partanto dan M. Dahlah Al Barry, *Kamus Ilmiah Populer*, Arkola : Surabaya, 1994.
- Riant Nugroho Dwidjowijoto, *Kebijakan Publik : Formulasi, Implementasi dan Evaluasi*, (Jakarta : Elex Media Komputindo, 2004)
- Ruslan Rosady, *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*, Jakarta: Rajawali Pers, 2003.
- Sadjijono, *Fungsi Kepolisian dalam Pelaksanaan Good Governance*, LaksBang Yogyakarta, Yogyakarta, Cetakan kedua, 2005.
- Sinambela Lijan, Poltak, dkk, *Reformasi Pelayanan Publik. Teori, Kebijakan dan Implementasi*, Jakarta: Bumi Aksara, 2006.
- Soejono Soekanto, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004.
- Soejono soekanto, *Penelitian Hikum Normatif* , (Jakarta : CV Rajawali, 1985).

Sukardi, *Metodologi Penelitian Pendidikan Kompetensi dan Praktiknya*. Jakarta: Bumi Aksara, 2010.

Sutrisno Hadi, *Metode Penelitian Hukum*, (Sukarta :UNS Press, 1989).

Syafhendry, *Perilaku Pemilih Teori dan Praktik*, (Alaf Riau : Cet I,2016).

Warsito Hadi Utomo *Hukum Kepolisian Di Indonesia* , Jakarta: Prestasi Pustaka 2005.

Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, cetakan kelima (Jakarta: Sinar Grafika, 2015).

Perundang-Undangan :

Undang-undang Nomor 14 Tahun 1992 tentang Tugas dan Wewenang Kepolisian

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan.

Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia.

Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Publik

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 81/1995.

Keputusan Kapolri. No. Pol.: KEP / 54 / X / 2002 tanggal 17 Oktober 2002 tentang Organisasi dan Tata Kerja.

Komite Penyelidikan dan Pemberantasan Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KP2KKN) 2006, KP2KKN Jawa Tengah.

Peraturan Kapolri (Perkap) Nomor 9 Tahun 2012

Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2012 Pasal 1 ayat (4) tentang Surat Izin Mengemudi.

Skripsi

Inda Sella Selfarosa, *Tanggapan Masyarakat dalam Proses Pelayanan SIM Di Polres Bantul*, Skripsi Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa, 2018.

Nila Sari Yunita, *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Dalam Pelayanan Pembuatan SIM di Satlantas Medan)*, Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatra Utara Tahun 2018.

Afriani, *“Persepsi Masyarakat dala Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi : Studi pada Kantor Sat Lantas Kabupaten Bungo”*, Skripsi, Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi : 2018.

Sumber Lain:

Vivi mahviro, *“Penelitian Kualitatif Validitas dan Reabilitas.”*Diakses dari https://www.academia.edu/23583626/penelitian_kualitatif_validitas_dan_reabilitas_tanggal_5_November_2019.

<https://tafsirweb.com/1591-quran-surat-an-nisa-ayat-59.html>

https://m.hukumonline.com/pusatdata/detail/uu_no_22_tahun_2009.

https://m.hukumonline.com/pusatdata/detail/lalu_lintas.

Lampiran 1 : SK Penetapan Pembimbing Skripsi



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
 Jl. Syeikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
 Telp./Fax. 0651-7557442 Email: fsh@ar-raniry.ac.id

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UIN AR-RANIRY BANDA ACEH
Nomor : 4187/Un.08/FSH/PP.009/12/2020

T E N T A N G

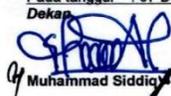
PENETAPAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA

- Menimbang** : a. Bahwa untuk kelancaran bimbingan KKU Skripsi pada Fakultas Syari'ah dan Hukum, maka dipandang perlu menunjukkan pembimbing KKU Skripsi tersebut;
- b. Bahwa yang namanya dalam Surat Keputusan ini dipandang mampu dan cakap serta memenuhi syarat untuk diangkat dalam jabatan sebagai pembimbing KKU Skripsi.
- Mengingat** : 1. Undang-undang No. 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 19 Tahun 2005 tentang Standar Operasional Pendidikan;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
6. Peraturan Presiden Nomor 64 Tahun 2013 tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri IAIN Ar-Raniry Banda Aceh Menjadi Universitas Islam Negeri ;
7. Keputusan Menteri Agama 492 Tahun 2003 tentang Pendelegasian Wewenang Pengangkatan, Pemindahan dan Pemberhentian PNS di lingkungan Departemen Agama RI;
8. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
9. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2015 tentang Statuta Universitas Islam Negeri Ar-Raniry;
10. Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry Nomor 01 Tahun 2015 tentang Pemberi Kuasa dan Pendelegasian Wewenang Kepada Para Dekan dan Direktur Program Pasca Sarjana dalam Lingkungan UIN Ar-Raniry Banda Aceh;

M E M U T U S K A N

- Menetapkan** :
- Pertama** : Menunjuk Saudara (i) :
- | | |
|-----------------------|-----------------------|
| a. Dr. Mizaj, LLM | Sebagai Pembimbing I |
| b. Iskandar, S.H, M.H | Sebagai Pembimbing II |
- untuk membimbing KKU Skripsi Mahasiswa (i) :
- | | | |
|-----------|--|--|
| N a m a | : Savira Putri Rizki | |
| N I M | : 160106030 | |
| Prodi | : Ilmu Hukum | |
| J u d u l | : Proses Dan Prosedur Pembuatan Surat Izin Mengemudi Berdasarkan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan Menurut Pasal 77 (Studi Kasus Polres Aceh Timur) | |
- Kedua** : Kepada pembimbing yang tercantum namanya di atas diberikan honorarium sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- Ketiga** : Pembiayaan akibat keputusan ini dibebankan pada DIPA UIN Ar-Raniry Tahun 2020;
- Keempat** : Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya apabila ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini.
- Kutipan Surat Keputusan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Banda Aceh
 Pada tanggal : 07 Desember 2020

Dekan

 Muhammad Siddiq

Tembusan :

1. Rektor UIN Ar-Raniry;
2. Ketua Prodi Ilmu Hukum;
3. Mahasiswa yang bersangkutan;
4. Arsip.

Lampiran 2 : Surat Permohonan Melakukan Penelitian



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM**

Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telepon : 0651- 7557321, Email : uin@ar-raniry.ac.id

Nomor : 4598/Un.08/FSH.I/PP.00.9/09/2021
Lamp : -
Hal : **Penelitian Ilmiah Mahasiswa**

Kepada Yth,
Satlantas Polres Aceh Timur

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Pimpinan Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama/NIM : **SAVIRA PUTRI RIZKI / 160106030**
Semester/Jurusan : XI / Ilmu Hukum
Alamat sekarang : Tanjung Deah, Darussalam, Banda Aceh

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul ***Proses dan Prosedur Pembuatan Surat Izin Mengemudi Berdasarkan Undang-undang nomor 22 Tahun 2009 Pasal 77 Tentang Lalu lintas dan Angkutan jalan (Studi kasus di Satlantas Polres Aceh Timur)***

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami mengucapkan terimakasih.

Banda Aceh, 20 September 2021
an. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Kelembagaan,



*Berlaku sampai : 31 Desember
2021*

Dr. Jabbar, M.A.

Lampiran 3 : Surat Pernyataan Kesiediaan Melakukan Wawancara**SURAT PERNYATAAN
KESEDIAAN DIWAWANCARAI**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : KRISNA H. WIDYANTO, STK, STK, MM
Tempat / Taggal Lahir : MALANG / 16 SEPTEMBER 1993
Jenis Kelamin : LAKI - LAKI
Pekerjaan : POLRI
Alamat : ASPOL POLRES ATIM
Peran Dalam Penelitian : NARA SUMBER

Menyatakan bersedia untuk diwawancarai dalam Penelitian/Skripsi dengan judul; “**PROSEDUR PEMBUATAN SURAT IZIN MENGEMUDI BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 22 TAHUN 2009 PASAL 77 TENTANG LALU LINTAS DAN ANGKUTAN JALAN (Studi di Satlantas Polres Aceh Timur).**” Dengan demikian surat pernyataan ini di buat dengan, tanpa ada paksaan dan keadaan sehat jasmani maupun ruhani. Hendaknya Pernyataan ini dapat diperlukan sebagai syarat pemenuhan etika penelitian.

Aceh Timur, 24 Juli 2023

Pembuat pernyataan

Nama Lengkap : KRISNA

Jabatan : KASAT LINTAS

SURAT PERNYATAAN
KESEDIAAN DIWAWANCARAI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Qurata Najwa
Tempat / Taggal Lahir : Keude Kemuning, 23-11-2003
Jenis Kelamin : perempuan
Pekerjaan : Mahasiswa
Alamat : Desa keude kemuning, 12i tunong, Aceh Timur
Peran Dalam Penelitian : Narasumber

Menyatakan bersedia untuk diwawancarai dalam Penelitian/Skripsi dengan judul; “**PROSEDUR PEMBUATAN SURAT IZIN MENGEMUDI BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 22 TAHUN 2009 PASAL 77 TENTANG LALU LINTAS DAN ANGKUTAN JALAN (Studi di Satlantas Polres Aceh Timur)**.” Dengan demikian surat pernyataan ini di buat dengan, tanpa ada paksaan dan keadaan sehat jasmani maupun ruhani. Hendaknya Pernyataan ini dapat diperlukan sebagai syarat pemenuhan etika penelitian.

Aceh Timur, 25 Juli 2023
Pembuat pernyataan

Nama Lengkap :

Qurata Najwa

Jabatan : -

Lampiran 4 : Verbatim Wawancara

NARASUMBER SATU

Nama : Krisna H.Widyanto, STK,SIK,MM
 Tempat / Tanggal Lahir : Malang / 16 September 1993
 Jenis Kelamin : Laki-laki
 Pekerjaan : POLRI (Kasat Aceh Timur)
 Tempat Wawancara : Polres Aceh Timur
 Tanggal : 24 Juli 2023
 Waktu : 11:03 WIB

No	T/J	Isi Wawancara
1	T	Bagaimana pelayanan pembuatan SIM di Satlantas Polres Aceh Timur?
2	J	Sangat baik, kami dari pihak satlantas aceh timur terus meningkatkan pelayanan pembuatan SIM dengan mudah, cepat dan tepat kepada masyarakat. Kami juga memberikan pelayanan surat izin mengemudi (SIM) dari rumah kerumah. Proses pelayanan SIM dari rumah kerumah atau door to door diawali dengan sosialisasi dilakukan Bhabinkamtibmas, setelah terdata pengendara ingin membuat SIM, petugas menjemput warga yang akan membuat SIM, kemudian membawanya ke Satpas SIM polres aceh timur guna melakukan proses pembuatan SIM sesuai mekanisme yang berlaku, setelah melakukan proses sesuai mekanisme mulai dari pendaftaran, pembayaran PNBPN, ujian teori dan identifikasi, lalu warga diperbolehkan pulang. Setelah SIM selesai dicetak, petugas mengantar SIM ke alamat masing-masing pemohon SIM. Pelayanan SIM door to door tersebut untuk ,memberikan akses kemudahan bai masyarakat yang akan membuat SIM di Satpas polres Aceh Timur.
3	T	Bagaimana kualitas pelayanan pembuatan SIM di Satlantas Polres Aceh Timur?
4	J	Sangat baik, kami selalu memberikan pelayanan terbaik dan humanis dengan system 3S (senyum,salam, dan sapa) kepada masyarakat, salah satunya pada pembuatan surat izin mengemudi di Satlantas Polres Aceh Timur. Kami pihak satlantas dalam memberikan service people seperti penyediaan ruang tunggu yang nyaman dengan full AC dan dilengkapi TV, Ruang menyusui, dan tempat ujian dengan system Online yang nyaman.
5	T	Hambatan apa saja yang dihadapi pihak Satlantas dalam memberikan pelayanan pembuatan SIM?

6	J	Kurangnnya kesadaran masyarakat untuk membuat SIM, karena mereka berpikir SIM itu tidak terlalu penting. Kebanyakan dari masyarakat berpikir bahwa mereka tinggal diperkampungan tidak terlalu penting bagi mereka untuk membuat SIM.
7	T	Bagaimana penerapan prosedur dan proses dalam pembuatan SIM di satlantas?
8	J	<p>Untuk pembuatan surat izin mengemudi (SIM) dapat mengikuti alur prosedur dan proses yang telah ditetapkan, seperti:</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) mempersiapkan fotokopi KTP ini syarat yang paling mudah, datang ke tempat fotokopi, lalu fotokopi KTP anda menjadi beberapa lembar untuk dijadikan dokumen. (2) membuat surat keterangan sehat jasmani dan rohani surat keterangan sehat jasmani dan rohani ini dapat dikeluarkan oleh dokter dan dapat dibuat di kli nik kepolisian atau pusat pelayanan kesehatan lainnya. (3) pengambilan formulir ambil atau beli permohonan pembuatan SIM sesuai dengan tariff yang telah ditentukan untuk pembuatan SIM. (4) bayar asuransi membayar premi asuransi sebesar Rp.30.000, asuransi ini sifatnya tidak wajib. (5) mengisi formulir isi formulir permohonan dengan lengkap dan benar untuk kemudian diserahkan ke petugas di loket yang telah disediakan. Tunggu hingga nama anda dipanggil. (6) ikuti ujian setelah nama anda di panggil, anda akan diminta mengikuti ujian terdiri atas dua tahap, yaitu: <i>Ujian Teori</i> , jika lulus, dilanjutkan dengan ujian praktik. Sementara jika tidak lulus, anda akan diberi kesempatan untuk mengulang ujian teori ini setelah tenggang 7 hari, 14 hari, dan 30 hari. Jika anda mengulang kemudian kembali tidak lulus, tidak mengulang, tidak datang kembali, atau tidak ada keterangan, uang pembayaran biaya SIM akan dikembalikan. <i>Ujian Praktik</i> ,jika lulus, SIM akan di produksi atau dicetak. Jika tidak lulus, anda akan diberi kesempatan untuk ,mengulang ujian praktik setelah tenggang waktu 7 hari, 14 hari, dan 30 hari. Sama seperti untuk ujian tertulis, jika anda mengulang ujian praktik kemudian tidak lulus, tidak mengulang, tidak datang kembali, atau tidak ada keterangan, uang yang telah dibayar dikembalikan. (7) Tanda tangan, pengambilan sidik jari, dan foto Jika anda berhasil lulus di kedua ujian diatas, anda akan

	<p>diminta untuk menunggu panggilan ke loket untuk melengkapi data tangan, sidik jari, dan difoto, semuanya secara elektronik atau digital.</p> <p>(8) Ambil SIM</p> <p>Tahap terakhir adalah menunggu hingga nama anda dipanggil untuk mengambil SIM yang sudah jadi di loket pengambilan SIM.</p>
--	---



NARASUMBER KEDUA

Nama : Qurata Najwa
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Pekerjaan : Mahasiswa
 Tempat Wawancara : Keude Keumuning
 Tanggal : 25 juli 2023
 Waktu : 14:00 WIB

No	T/J	Isi Wawancara
1	T	Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pihak satlantas aceh timur kepada masyarakat dalam pembuatan SIM?
2	J	Pelayanannya baik, karena sudah sesuai dengan peraturan dan tatanan pada satlantas aceh timur, pertama sampai langsung diarahkan kepada bagian pembuatan SIM.
3	T	Apa kendala yang ibu hadapi didalam pembuatan SIM?
4	J	Kendalanya pengurusan berkas berada diluar lingkungan satlantas aceh timur, harusnya berada dalam satu lingkungan, sehingga dapat mempermudah masyarakat untuk cepat menyelesaikan berkas dan cepat siap SIMnya.
5	T	Menurut ibu sejauh mana kualitas yang diberikan oleh pihak satlantas dalam pelayanan pembuatan SIM?
6	J	Kualitas pelayanannya sangat ramah, baik dan stafnya mau membantu dan mengarahkan, dari pertama masuk lingkungan satlantas aceh timur keamanan dan ketertibannya sangat baik.
7	T	Menurut ibu pelayanan dan prosedur yang diberikan pihak satlantas apakah sesuai dengan perUndang-undangan yang berlaku?
8	J	Sudah sesuai, pihak satlantas aceh timur sangat baik memberikan pelayanan pembuatan SIM kepada masyarakat aceh timur dan prosedurnya sesuai dengan perUndang-undangan.
9	T	Apa hambatan atau kendala yang ibu hadapi dalam pelayanan dan prosedur pembuatan SIM?
10	J	Hambatannya jarak kantor satlantas dengan pusat kota sedikit jauh, demikian pula dari segi pelayanannya sedikit lama ketika kami mengantrinya.

Lampiran 5 : Lembar Kontrol Bimbingan

LEMBAR KONTROL BIMBINGAN

Nama : Savira Putri Rizki
 NIM : 160106030
 Jurusan : Ilmu Hukum
 Judul Skripsi : Prosedur pembuatan surat izin mengemudi berdasarkan Undang-undang Nomor 22 tahun 2009 pasal 77 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (Studi di Satlantas Polres Aceh Timur)
 Tanggal SK : 07 Desember 2020
 Pembimbing I : Dr. Mizaj, LL.M

No	Tanggal Penyerahan	Tanggal Bimbingan	Bab yang dibimbing	Catatan	Tanda tangan Pembimbing
1	21/06 2021		Bab 1	Penyerahan skripsi bab 1.	
2	26/07 2021		Bab 1	Perbaiki judul dan RM	
3	12/08 2021		Bab 1	Revisi bab 1	
4	18/04 2022		Bab 1.2.3	Revisi bab 1.2 dan 3	
5	19/05 2022		Bab 1.2.3.4	Revisi bab 1.2, 3 dan 4	
6			Bab 1.2.3.4	Finishing semua bab	
7					
8					

Mengetahui
 Ketua Prodi Ilmu Hukum

Dr. Khairani, M.Ag
 NIP. 197312242000032001

LEMBAR KONTROL BIMBINGAN

Nama : Savira Putri Rizki
 NIM : 160106030
 Jurusan : Ilmu Hukum
 Judul Skripsi : Prosedur pembuatan surat izin mengemudi berdasarkan Undang-undang Nomor 22 tahun 2009 pasal 77 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (Studi di Satlantas Polres Aceh Timur)

Tanggal SK : 07 Desember 2020
 Pembimbing II : Iskandar, S.H, M.H

No	Tanggal Penyerahan	Tanggal Bimbingan	Bab yang dibimbing	Catatan	Tanda tangan Pembimbing
1	25/03 2021		Bab 1	Penyerahan skripsi bab 1.	
2	09/04 2021		Bab 1	Perbaikan judul dan Rm.	
3	13/08 2021		Bab 1.2	Revisi bab 1.2.	
4	20/12 2021		Bab 1.2.3	perbaikan format dan penulisan.	
5	03/01 2022		Bab 1.2.3.4	Revisi bab 1.2.3 dan 4.	
6	04/02 2022		Bab 1.2.3.4	Perbaikan format bab 1.2.3.4.	
7	20/05 2022		Bab 1.2.3.4	Perbaikan format	
8	23/05 2022		Bab 1.2.3.4	Perbaikan penulisan foot note dan finishing semua bab.	

Mengetahui
 Ketua Prodi Ilmu Hukum

Dr. Khairani, M.Ag
 NIP. 197312242000032001

Lampiran 6 : Dokumentasi Kegiatan Penelitian

