

# TINGKAT KEPATUHAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK UNIT PELAYANAN SURAT IZIN MENGEMUDI

**Febi Christine Siahaan**  
Fakultas Teknik  
Universitas Indonesia  
Kampus UI Depok  
febi.siahaan@gmail.com

**Silvanus Nohan**  
Fakultas Teknik  
Universitas Indonesia  
Kampus UI Depok  
silvanus.nohan@live.com

## Abstract

To improve the quality and ensure the provision of public services, to provide protection for every citizen from abuse of authority in the provision of public services, and to realize the responsibilities of public service providers, it is necessary to evaluate compliance with the implementation of Law Number 25 of 2009 concerning Public Services. This study describes the results of the compliance assessment in the Driver's License Service Unit carried out in 11 Administrative Organizing Units for Driving Permits. The method used to assess this compliance is to compare descriptively the provisions in Law Number 25 of 2009. Based on predetermined variables and indicators, the maximum value or total value obtained is 1,000, which is divided into 3 zoning compliance with the implementation of Number Law. 25 of 2009, namely red zone or low compliance (0–500), yellow zone or moderate compliance (501–800), green zone or high compliance (801–1,000).

**Keywords:** compliance, public service, driving license, service standards

## Abstrak

Untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik, memberi perlindungan bagi setiap warga negara dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dan mewujudkan tanggung jawab penyelenggara pelayanan publik, perlu dilakukan penilaian kepatuhan terhadap pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Penelitian ini memaparkan hasil penilaian kepatuhan di Unit Pelayanan Surat Izin Mengemudi yang dilaksanakan di sebelas Satuan Penyelenggara Administrasi Surat Izin Mengemudi. Cara yang digunakan untuk menilai kepatuhan ini adalah membandingkan secara deskriptif ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Berdasarkan variabel dan indikator yang telah ditetapkan, diperoleh nilai maksimal atau nilai total sebesar 1.000, yang dibagi menjadi 3 zonasi kepatuhan terhadap pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tersebut, yaitu zona merah atau kepatuhan rendah (0–500), zona kuning atau kepatuhan sedang (501–800), zona hijau atau kepatuhan tinggi (801–1.000).

**Kata-kata kunci:** kepatuhan, pelayanan publik, surat izin mengemudi, standar pelayanan

## PENDAHULUAN

Globalisasi dan kompetisi yang sangat ketat menuntut pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan publik. Hal ini menjadi pedoman bagi seluruh aparat pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang harus dipenuhi. Pelayanan publik tersebut harus dilaksanakan oleh pemerintah sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku untuk mewujudkan pelayanan yang prima. Selain itu, hal ini dilakukan karena adanya tuntutan dari berbagai pihak akan tata pamong yang baik.

Masalah yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik di berbagai sektor dapat dilihat dari adanya berbagai keluhan masyarakat dan dari adanya berita di media massa yang ada. Hal tersebut ditandai dengan adanya pelayanan yang mengesampingkan prosedur dan mekanisme yang efisien serta efektif. Selain itu, terbatasnya fasilitas yang ada, sarana dan prasarana, praktik pungutan liar, serta indikasi adanya praktik KKN mewarnai pelayanan publik ini.

Pelayanan yang tidak tepat waktu serta biaya pelayanan menjadi masalah yang berpengaruh pada kualitas pelayanan. Semua kondisi ini tidak terlepas dari rendahnya kualitas penyelenggara pelayanan publik yang belum mampu mengubah pandangannya tentang pelayanan publik, belum dipenuhinya standardisasi pelayanan, dan rendahnya partisipasi masyarakat.

Oleh karena itu, perlu dipastikan bahwa penyelenggara pelayanan publik mematuhi kewajibannya untuk menyusun dan menyediakan standar pelayanan, maklumat pelayanan, sistem informasi pelayanan publik, sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik, pelayanan khusus, pengelolaan pengaduan dan sistem pelayanan terpadu, sebagaimana telah diatur dalam Pasal 15, Bab V, Undang-Undang Pelayanan Publik. Dengan terpenuhinya seluruh kewajiban oleh penyelenggara pelayanan publik, hak-hak masyarakat untuk memperoleh kejelasan pelayanan, kepastian waktu dan biaya pelayanan, akurasi pelayanan, keamanan pelayanan, pertanggungjawaban pelayanan, kemudahan akses layanan, profesionalitas, dan kenyamanan pelayanan, yang merupakan prinsip-prinsip pelayanan publik, dapat terpenuhi.

Terdapat pelayanan yang beranekaragam dalam memenuhi kebutuhan publik. Di antaranya adalah pelayanan administratif, barang, maupun jasa. Salah satu pelayanan publik tersebut adalah pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM), yang merupakan bukti registrasi dan identifikasi yang diberikan Kepolisian Republik Indonesia (Polri) bidang lalu lintas kepada seseorang yang telah memenuhi persyaratan administrasi, sehat jasmani dan rohani, memahami peraturan lalu lintas, dan terampil mengemudikan kendaraan motor.

Setiap unit pelayanan SIM hendaknya sesuai dengan standar pelayanan publik yang ditetapkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PAN-RB), khususnya dalam hal kepatuhan terhadap prinsip-prinsip pelayanan publik. Untuk itu, dilakukan kajian ini, yang terkait dengan kepatuhan unit pelayanan SIM dalam menyelenggarakan pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik.

**Tabel 1** Lokasi Unit Layanan Publik Objek Penelitian

Wilayah Jawa	Wilayah Sumatera	Wilayah Sulawesi	Wilayah Bali dan Nusa Tenggara	Wilayah Kalimantan
Polrestabes Semarang	Polres Pekanbaru	Polres Makassar	Polres Gianyar	Polresta Pontianak
Polresta Yogyakarta	Polres Bengkulu	Polres Palu	Polres Mataram	
Polres Serang	Polres Bandarlampung			

Penelitian ini mengambil sampel pada Unit Layanan Publik yang menyelenggarakan pelayanan permohonan SIM langsung kepada kelompok masyarakat atau perorangan atau instansi. Penelitian dilaksanakan di wilayah-wilayah Jawa, Sumatera, Kalimantan, Sulawesi, Bali, dan Nusa Tenggara. Lokasi-lokasi unit layanan publik yang menjadi objek penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 1.

### **Konsep Kepatuhan**

Kesadaran hukum merupakan salah satu faktor penentu suatu kepatuhan hukum. Karena itu dalam membicarakan mengenai kepatuhan hukum, harus dimulai terlebih dahulu dari masalah kesadaran hukum. Soekanto (1982) berpendapat bahwa kesadaran hukum merupakan nilai-nilai yang terdapat di dalam diri manusia tentang hukum yang ada atau tentang hukum yang diharapkan ada. Jadi pada dasarnya setiap manusia mempunyai rasa keadilan, dan asas kesadaran hukum ada di dalam diri setiap manusia.

Ada pendapat yang menyatakan bahwa kesadaran hukum yang tinggi menyebabkan warga masyarakat mematuhi ketentuan-ketentuan yang berlaku. Sebaliknya, apabila kesadaran hukum sangat rendah, derajat kepatuhan terhadap hukum juga rendah (Soekanto, 1982). Indikator-indikator kesadaran hukum mencakup:

- 1) Pengetahuan tentang peraturan-peraturan hukum (*law awareness*);
- 2) Pengetahuan tentang isi peraturan-peraturan hukum (*law acquaintance*);
- 3) Sikap terhadap peraturan-peraturan hukum (*legal attitude*); dan
- 4) Pola-pola perilaku hukum (*law behavior*).

Apabila indikator-indikator kesadaran hukum, yaitu pengetahuan tentang hukum, pengetahuan tentang isi hukum, sikap terhadap hukum, serta pola perilaku hukum dihubungkan dengan kepatuhan hukum, akan diperoleh hal-hal berikut:

- 1) Pengetahuan tentang peraturan hukum tidak mempengaruhi kepatuhan terhadap peraturan;
- 2) Pengetahuan tentang isi peraturan hukum sangat mempengaruhi sikap terhadap suatu peraturan, akan tetapi sukar untuk menetapkan secara pasti derajat kepatuhan yang dicapai dengan pengetahuan tersebut;
- 3) Sikap terhadap peraturan cenderung mempengaruhi taraf kepatuhan hukum; dan
- 4) Pola perilaku hukum sangat mempengaruhi kepatuhan hukum, yang mana perilaku yang sesuai dengan hukum merupakan salah satu ciri atau kriteria akan adanya kepatuhan atau ketaatan hukum yang cukup tinggi.

Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa indikator perilaku hukum merupakan petunjuk akan adanya taraf kepatuhan hukum yang tinggi, yang dapat memperlihatkan tinggi atau rendahnya kesadaran hukum.

### **Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik lahir atas dasar

kewajiban negara untuk melayani setiap warga negaranya dalam pemenuhan hak dan kebutuhan dasar dalam kerangka pelayanan publik. Menurut Pasal 15 dan Bab V Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik, ini Penyelenggara Pelayanan Publik wajib memenuhi 10 unsur mengenai penyelenggaraan pelayanan publik itu sendiri, yang terdiri atas:

- 1) Standar Pelayanan,
- 2) Maklumat Pelayanan,
- 3) Sistem Informasi Pelayanan Publik,
- 4) Pengelolaan Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas,
- 5) Pelayanan Khusus,
- 6) Biaya/Tarif Pelayanan Publik,
- 7) Perilaku Pelaksana dalam Pelayanan,
- 8) Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan,
- 9) Pengelolaan Pengaduan, dan
- 10) Penilaian Kinerja

## **METODOLOGI**

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif. Menurut Irawan (2004), penelitian deskriptif adalah suatu penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan atau menjelaskan suatu hal seperti apa adanya yang digunakan pada studi ini adalah menilai suatu kegiatan atau produk dengan standar yang telah ditetapkan.

Penelitian dilakukan dengan cara mendatangi dan mengamati secara langsung objek yang merupakan sumber data. Teknik ini dilakukan untuk menjangkau sebanyak mungkin informasi dari berbagai sumber yang berkompeten, yaitu dengan menetapkan informan kunci yang dipercaya mampu memberikan informasi yang tepat.

Sumber data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari sumber asli dan dikumpulkan untuk menjawab tujuan penelitian, sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara, yang diperoleh dan dicatat oleh pihak lain. Data sekunder ini berupa bukti, catatan, atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip atau data dokumenter, baik yang dipublikasikan maupun yang tidak dipublikasikan.

Pada penelitian ini digunakan analisis tabel silang lebih dari dua variabel, yaitu tabel silang yang mengaitkan data yang terdiri atas lebih dari dua variabel, yang terdiri atas variabel terpengaruh dan variabel kontrol (Singarimbun dan Effendi, 1984). Setiap variabel akan dinilai dan dibobot untuk kemudian dilakukan 3 kategorisasi penilaian tersebut. Variabel penilaian dan indikator yang digunakan dapat dilihat pada Tabel 2.

**Tabel 2** Variabel Penilaian dan Indikator Kepatuhan

No.	Variabel Penilaian	Kategori	Komponen Indikator	Nilai	Total Nilai
1.	Sistem Pelayanan Terpadu	Utama	Satu atap/satu pintu	6	6
2.	Standar Pelayanan	Utama	1. Dasar hukum 2. Persyaratan 3. Sistem mekanisme dan prosedur a. SOP b. Bagan alur 4. Produk pelayanan 5. Jangka waktu penyelesaian 6. Biaya/tarif 7. Sarana dan prasarana a. Ruang tunggu b. Pendingin ruangan (AC) c. Tempat duduk d. Sarana antrian (tiket) e. Toilet f. Televisi g. Loker/meja pelayanan h. Tempat parkir 8. Jumlah pelaksana 9. a. Tata tertib b. Kode etik	5 5 5 5 10 10 2 1 2 1 1 1 1 1 1 2 1 1	10 10 5 10 10 10
3.	Maklumat Pelayanan	Utama	Ketersediaan maklumat pelayan	5	5
4.	Sistem Informasi Pelayanan Publik	Utama	Ketersediaan sistem informasi pelayanan publik secara manual atau elektronik ( <i>booklet/pamflet/banner/website</i> , dsb.)	10	10
5.	Pelayanan Khusus	Utama	1. Sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus 2. <i>Ramp</i> 3. Jalur pemandu 4. Pegangan rambatan 5. Tombol lift timbul dan suara 6. Toilet khusus 7. Ruang khusus ibu menyusui dan anak 8. Loker khusus	0,5 0,5 0,5 0 0,5 0,5 0,5	3
6.	Pengelolaan Pengaduan	Utama	1. Mempunyai unit pengaduan khusus yang mengelola unit pengaduan? 2. Pejabat pengelola pengaduan 3. Loker pengaduan/ruangan pengaduan 4. Sarana pengaduan (SMS/telpon/fax/email dan lain-lain) 5. Informasi prosedur/tata cara pengaduan 6. Informasi pengelolaan pengaduan yang dipajang di ruang pengelola pengaduan dan/ atau di ruang pelayanan	1 2 1 2 1 1	8
7.	Penilaian Kinerja	Utama	Sarana pengukuran kepuasan pelanggan	2	2
8.	Visi, Misi, dan Moto	Tambahan	1. Visi dan misi 2. Moto	2 1	3
9.	ISO 9001:2008	Tambahan	Adopsi ISO 9001:2008	2	2
10.	Atribut	Tambahan	1. Petugas penyelenggara layanan menggunakan pakaian seragam? 2. Petugas penyelenggara layanan menggunakan <i>ID card</i> ?	1 1	2
Total				100	100
Total Nilai (N x 10)				1.000	

Berdasarkan variabel dan indikator penilaian tersebut, diperoleh nilai maksimum atau total sebesar 1.000 dan dibagi ke dalam 3 kategorisasi. Ketiga kategorisasi tersebut adalah:

- 1) Zona merah atau kepatuhan rendah (0–50); zona merah menggambarkan kepatuhan yang rendah terhadap pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik.
- 2) Zona kuning atau kepatuhan sedang (52–80); zona kuning menggambarkan kepatuhan yang sedang terhadap pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik.
- 3) Zona hijau atau kepatuhan tinggi (81–100); zona hijau menggambarkan kepatuhan yang tinggi terhadap pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik.

## PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kepatuhan suatu Unit Layanan Publik terhadap pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik. Secara lebih spesifik, dikaji apakah Unit Layanan Publik tersebut sudah melaksanakan kewajibannya untuk membuat dan mengumumkan atau memajang indikator-indikator yang menjadi komponen standar pelayanan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Dari total 11 Unit Layanan Publik Pelayanan SIM yang diamati diperoleh hasil sebagai berikut:

- 1) Sebanyak 73% unit layanan publik yang diamati merupakan unit pelayanan yang termasuk dalam unit pelayanan terpadu, sedangkan sisanya sebanyak 27% belum menjadi unit pelayanan terpadu.
- 2) Semua (100%) unit pelayanan publik yang diteliti menyebutkan dasar hukum dari pelayanan publik yang diselenggarakannya.
- 3) Dalam hal persyaratan permohonan, seperti dokumen-dokumen yang harus dibawa dan identitas, semua (100%) unit pelayanan publik memasang persyaratan permohonan di tempat-tempat yang mudah dilihat ketika pengguna layanan datang untuk mengurus permohonan SIM.
- 4) Semua (100%) unit yang diobservasi sudah mempunyai *Standard Operating Procedures* (SOP) dalam bekerja untuk melayani pengguna layanan. SOP ini dapat diumumkan melalui media elektronik atau secara manual dengan cara dipajang di ruang pelayanan.
- 5) Semua (100%) penyelenggara layanan sudah memampangkan secara jelas tentang alur pelayanan.
- 6) Semua (100%) unit layanan publik sudah menginformasikan jenis layanan yang disediakan kepada pengguna layanan.
- 7) Semua (100%) unit pelayanan memasang standar waktu pelayanan.
- 8) Semua (100%) unit pelayanan SIM sudah memasang informasi biaya pelayanan di ruang pelayanan.
- 9) Sarana dan prasarana adalah sarana bagi pengguna layanan untuk mendapatkan kenyamanan dalam mengakses tempat penyelenggara pelayanan. Pada penelitian ini

sarana dan prasarana diturunkan menjadi 8 subindikator dengan penilaian dalam bentuk ada atau tidak adanya prasarana dan sarana tersebut. Subindikator yang perlu menjadi perhatian adalah ada atau tidak adanya sarana antrian di tempat penyelenggara pelayanan, yaitu sebanyak 73%.

- 10) Semua (100%) unit layanan memajang maklumat pelayanan ini.
- 11) Sistem informasi pelayanan publik adalah media sosialisasi kepada khalayak umum bahwa terdapat kegiatan pelayanan publik di tempat penyelenggara pelayanan publik tersebut. Pada penelitian ini, karena bentuknya adalah pilihan, yaitu cetak atau elektronik, sebanyak 76,3% dari total sampel sudah memajang atau memublikasikan sistem informasi pelayanan publik ini.
- 12) Sebanyak 91% unit layanan memasang visi dan misi mereka sebagai penyelenggara pelayanan publik, dan 9% sisanya tidak memasang visi dan misi mereka sebagai komitmen kesiapan penyelenggara pelayanan. Sedangkan untuk pencantuman moto layanan, hampir sebagian besar (91%) unit layanan publik memasang moto layanan.
- 13) Belum seluruh unit layanan publik menyediakan sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus, baik loket khusus (82%), toilet khusus (55%), tombol lift timbul dan suara (100%), pegangan rambatan (91%), jalur pemandu (91%), dan *ramp* (82%).
- 14) Sebagian besar Unit Pelayanan SIM telah menyediakan Sistem Pengelolaan Pengaduan untuk menangani keluhan masyarakat pengguna pelayanan terhadap kinerja pelayanan publik yang berada di wilayahnya. Hal ini terlihat dari ketersediaan informasi mengenai cara atau prosedur pengaduan yang telah disediakan,. Sebanyak 91% menyediakan cara atau prosedur pengaduan.
- 15) Hanya sebagian (45%) penyelenggara layanan publik telah memiliki dan menyediakan sarana pengukuran kepuasan pelayanan yang dapat diisi oleh pengguna layanan. Sebagian besar (55%) belum menyediakan sarana pengukuran kepuasan pelayanan ini.
- 16) Sebanyak 73% Unit Pelayanan SIM belum mempunyai sertifikat ISO 9001:2008 dan hanya 27% saja yang sudah memiliki sertifikat ISO tersebut.

Sesuai dengan hasil penelitian dan pembobotan nilai beberapa indikator, Unit Layanan SIM yang merupakan sampel penelitian ini dibagi menjadi 3 zona, yaitu zona merah, zona kuning, dan zona hijau, berdasarkan nilai total observasi. Nilai dan zona kepatuhan ini disajikan pada Tabel 3.

**Tabel 3** Nilai dan Zona Kepatuhan Unit Layanan Publik

Nama Unit	Nilai	Nilai Konversi	Zona	Tingkat Kepatuhan
Satpas SIM Polrestabes Semarang	100	1.000	Hijau	Tinggi
Satpas SIM Polresta Yogyakarta	91	910	Hijau	Tinggi
Satpas SIM Polres Serang	88	880	Hijau	Tinggi
Satpas SIM Polres Pekanbaru	95	950	Hijau	Tinggi
Satpas SIM Polres Bengkulu	92,5	925	Hijau	Tinggi
Satpas SIM Polres Bandar Lampung	94	940	Hijau	Tinggi
Satpas SIM Polres Makassar	93,5	935	Hijau	Tinggi
Satpas SIM Polres Palu	77	770	Kuning	Sedang
Satpas SIM Polres Gianyar	95	950	Hijau	Tinggi
Satpas SIM Polres Mataram	89	890	Hijau	Tinggi
Satpas SIM Polres Pontianak	89,5	895	Hijau	Tinggi

## KESIMPULAN

Dari penelitian ini diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Berdasarkan perhitungan variabel-variabel kepatuhan, pada umumnya tingkat kepatuhan Unit Pelayanan SIM sudah baik. Hal ini dapat dilihat pada beberapa indikator, seperti Sistem Pelayanan Terpadu, Standar Pelayanan, Maklumat Pelayanan, Sistem Informasi Pelayanan Publik, Pelayanan Khusus, Pengelolaan Pengaduan, dan Penilaian Kinerja.
- 2) Dari 11 Unit Pelayanan SIM yang dinilai, Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas SIM) Polrestaes Semarang meraih skor tertinggi, yaitu 1.000, dan Satpas SIM Polres Palu meraih skor terendah, yaitu 770.
- 3) Indikator Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan merupakan dua indikator yang dilakukan oleh seluruh unit pelayanan SIM yang diobservasi.
- 4) Indikator Penilaian Kinerja dan Indikator ISO 9001:2008 merupakan 2 indikator yang paling banyak belum dilakukan oleh unit pelayanan SIM yang diobservasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Irawan, P. 2004. *Logika dan Prosedur Penelitian (Pengantar Teori dan Panduan Praktis Penelitian Sosial bagi Mahasiswa dan Peneliti Pemula)*. Jakarta: STIA LAN PRESS.
- Pemerintah Republik Indonesia. 2009. *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Jakarta.
- Singarimbun, M. dan Effendi, S. 1984. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: PT Pustaka LP3ES Indonesia.
- Soekanto, S. 1982. *Kesadaran Hukum dan Kepatuhan Hukum*. Jakarta: CV Rajawali.