

Inovasi Pelayanan Pembuatan SIM di Polres TTU Kabupaten Timor Tengah Utara

Herminus Kefi
Universitas Timor Kefamenanu
Herminus13@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi oleh adanya pelayanan yang sulit diakses, prosedur yang berbelit, biaya yang tidak jelas, terjadinya praktek pungutan liar serta adanya inovasi pelayanan berbasis digital. Masalah pokok penelitian ini yaitu: Bagaimana Inovasi Pelayanan Pembuatan SIM di Polres TTU? Faktor apa saja yang menjadi pendukung dan penghambat inovasi pelayanan pembuatan SIM di Polres TTU?. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan, menganalisis, dan menginterpretasikan Inovasi serta Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Pembuatan SIM di Polres TTU. Jenis penelitian yang dipergunakan dalam membedah masalah ini adalah penelitian deskriptif, yakni jenis penelitian yang menggambarkan suatu fenomena atau kejadian secara apa adanya serta menganalisa data menggunakan pendekatan kualitatif. Dalam menggali informasi kepada informan, penulis menggunakan pedoman wawancara (*interview guiding*) sebagai alat bantu dalam melakukan wawancara. Wawancara dimulai dari Kepala Kepolisian Resort Timor Tengah Utara dan informasi bergerak menuju Kepala satuan lalulintas, dan kepala urusan lain sampai kepada informan mana, informasi dianggap sama atau yang dikenal dengan teknik *snowball*, sebagaimana Lincoln dan Guba dalam Satori dan Komariah (2010:53) dengan istilah “*selection to the point of redundancy*; yaitu pengembangan informan dilakukan sampai informasi mengarah ke titik jenuh/sama”. Hasil penelitian membuktikan bahwa (1) Terdapat inovasi baru layanan canggih di Polres TTU berupa Smart SIM (SIM Pintar) dilengkapi dengan *chip* untuk data pemilik yaitu: *Pertama*, dapat menyimpan identitas forensik kepolisian dan pelanggaran lalu lintas pengendara yang tercatat dalam chip kartu dan dapat dilihat/dipantau secara online dan real time. *Kedua*, berfungsi sebagai uang elektronik atas kerja sama Polri dengan tiga Badan Usaha Milik Negara (BNI, BRI, dan Bank Mandiri). (2) Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mudah, (3) Tersedianya Sarana dan Prasarana serta Dukungan Anggaran. Dapat ditarik kesimpulan bahwa Inovasi Pelayanan Pembuatan SIM di Polres TTU mengalami perubahan yang signifikan dari waktu ke waktu ditandai dengan adanya terobosan-terobosan baru peningkatan pelayanan yang akuntabel, transparan dan profesional dengan biaya yang serendah-rendahnya. Sedangkan rekomendasi, agar dilakukan sosialisasi lebih intensif dari Kepolisian tentang manfaat memiliki SIM, dan perlu dukungan anggaran yang lebih tinggi agar Polri dapat memaksimalkan fungsi pelayanannya.

Kata Kunci: Inovasi, Pelayanan, Pembuatan SIM.

Abstract

This research is motivated by the presence of services that are difficult to access, complicated procedures, unclear costs, the occurrence of illegal payments and digital-based service innovations. The main problem of this research is: How is the Innovation in Making SIM Services in TTU Regional Police? What factors are supporting and hindering the innovation of SIM-making services at TTU Regional Police ?. The purpose of this study is to describe, analyze, and interpret the Innovation and Supporting Factors and Obstacles to Making SIM Services in TTU Regional Police. This type of research used in dissecting this problem is descriptive research, namely the type of research that describes a phenomenon or event as it is and analyzes the data using a qualitative approach. In gathering information to the informant, the authors use interview guidelines (interview guiding) as a tool in conducting interviews. The interview starts from the Chief of the North Central Timor Police Resort and information moves towards the head of the traffic unit, and the head of other affairs to which informant, the information is considered to be the same or known as snowball technique, as Lincoln and Guba in Satori and Komariah (2010: 53) the term "selection to the point of redundancy; namely the development of informants carried out until the information leads to the point of saturation / the same ". The results of the study prove that (1) There is a new innovative service in TTU Police Station in the form of a Smart SIM equipped with a chip for the owner's data, namely: First, can store the police forensic identity and violations of motorist traffic recorded in the card chip and can be seen / monitored online and in real time. Second, it functions as electronic money in cooperation with the National Police with three State-Owned Enterprises (BNI, BRI, and Bank Mandiri). (2) Easy Standard Operating Procedures (SOP), (3) Availability of Facilities and Infrastructure and Budget Support. It can be concluded that the Innovation in Making SIM Services at the TTU Regional Police has experienced significant changes from time to time marked by new breakthroughs in improving accountable, transparent and professional services at the lowest possible cost. Whereas the recommendation is for more intensive socialization from the Police regarding the benefits of having a SIM, and it needs higher budget support so that the National Police can maximize its service functions.

Keywords : Innovation, Service, SIM Making.

A. PENDAHULUAN

Undang-Undang Dasar 1945 mengamanatkan bahwa Negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Seluruh kepentingan publik harus dilaksanakan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara yaitu dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut

pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat. Dengan kata lain seluruh kepentingan yang menyangkut hajat hidup orang banyak itu harus atau perlu adanya suatu pelayanan.

Pemerintah mengandung arti suatu kelembagaan atau organisasi yang menjalankan kekuasaan pemerintahan, sedangkan pemerintahan adalah proses berlangsungnya kegiatan pemerintah dalam mengatur kekuasaan suatu negara.

Penguasa dalam hal ini pemerintah yang menyelenggarakan pemerintahan, melaksanakan penyelenggaraan kepentingan umum, yang dijalankan oleh penguasa administrasi negara yang mempunyai wewenang tertentu. Seiring dengan perkembangan zaman, fungsi pemerintahan ikut berkembang, misalnya dahulu fungsi pemerintah hanya membuat dan mempertahankan hukum, kini telah berfungsi juga untuk merealisasikan kehendak negara dan menyelenggarakan kepentingan umum (*public service*).

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah, masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa. Dewasa ini persoalan yang dihadapi begitu mendesak ditandai dengan masyarakat mulai tidak sabar atau cemas dengan mutu pelayanan aparatur pemerintahan yang pada umumnya semakin merosot atau memburuk sehingga sudah sepatutnya pemerintah mereformasi paradigma pelayanan publik yang ada dari paradigma pemerintah bertindak sebagai *penguasa* berubah menjadi *pelayan*, untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Walaupun terdapat pergeseran paradigma namun pada tataran praktis, penyelenggaraan pelayanan publik di di Negara Republik Indonesia masih menyiratkan sejumlah catatan buruk dan telah menjadi rahasia umum bagi setiap warga masyarakat sebagai penerima layanan. Ungkapan ini tidaklah berlebihan ketika melihat fakta bahwa hak sipil warga sering dilanggar dalam proses pengurusan layanan-layanan umum seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disduk Capil), Proses pembuatan perizinan di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), dan Pembuatan Surat Ijin Mengemudi (SIM) Di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT). Bentuk-bentuk layanan umum, yang seharusnya mudah, dipersulit dengan banyaknya meja dan rangkaian prosedur yang harus dilalui. Keluhan-keluhan seperti inilah yang sering muncul dari masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik terutama dari rendahnya kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik masih diwarnai oleh pelayanan yang sulit diakses, prosedur yang berbelit, biaya yang tidak jelas serta terjadinya praktek pungutan liar (pungli), merupakan indikator rendahnya kualitas pelayanan publik di Indonesia. Di mana hal ini juga sebagai akibat dari berbagai permasalahan pelayanan publik yang belum dirasakan oleh rakyat. Di samping itu, ada kecenderungan ketidakadilan dalam pelayanan di mana masyarakat yang tergolong miskin akan sulit mendapatkan pelayanan. Sebaliknya, bagi mereka yang memiliki “uang“, akan dengan mudah mendapatkan segala yang diinginkan. Untuk itu, apabila ketidakmerataan dan ketidakadilan ini terus-menerus terjadi, maka pelayanan yang berpihak ini akan memunculkan potensi yang bersifat berbahaya dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Potensi ini antara lain terjadinya disintegrasi bangsa, perbedaan yang dalam antara yang kaya dan miskin, peningkatan ekonomi yang lamban, dan pada tahapan tertentu dapat meledak dan merugikan bangsa Indonesia secara keseluruhan.

Menelisik pernyataan Presiden Joko Widodo diberbagai media cetak maupun elektronik dengan ungkapan,

“Saya tidak main-main dengan pungutan liar, walau hanya Rp 10.000 pun kita tindak tegas”. Ini menandakan bahwa betapa pungutan liar birokrasi telah merusak sendi kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara sehingga perlu upaya pemberantasan secara tegas, terpadu, efektif, efisien dan mampu menimbulkan efek jera. Pemerintah melalui Peraturan Presiden Nomor 87 Tahun 2016 tentang Satuan Tugas Sapu Bersih Pungutan Liar adalah wujud keseriusan Presiden memberantas pungutan liar (pungli). Satuan tugas ini terbentuk di provinsi dan kabupaten/kota di seluruh Indonesia beranggotakan lintas instansi dan diberikan tanggung jawab, untuk membangun sistem pencegahan dan pemberantasan pungutan liar, melakukan pengumpulan data dan informasi dari kementerian/lembaga terkait, mengkoordinasikan, merencanakan, dan melakukan operasi pemberantasan pungutan liar, melakukan operasi tangkap tangan dan memberikan rekomendasi kepada pimpinan kementerian/lembaga/daerah untuk memberi sanksi kepada pelaku pungli.

Sekalipun tim satgas telah menjalankan tugas dan perannya secara signifikan namun fenomena pungutan liar oknum anggota kepolisian masih tetap terjadi sebagaimana data yang berhasil dihimpun oleh Ombudsman Republik Indonesia dan Perwakilan NTT secara nasional diuraikan sebagai berikut: *Pertama:* Operasi Tangkap Tangan (OTT) sebanyak 15.323 kasus. *Kedua:* Tersangka sebanyak 24.216 orang. *Ketiga:* Barang Bukti sebanyak Rp.321.864.773.832. *Keempat:* sms pengaduan sebanyak 23.534 kali. *Kelima:* Pengaduan melalui surat, call centre, web, email dan pengaduan langsung sebanyak 36.951 kali. Sedangkan di Propinsi Nusa Tenggara

Timur sejak 29 November 2016 hingga April 2019 tercatat beberapa kasus antara lain: *Pertama:* Operasi Tangkap Tangan (OTT) sebanyak 52 kasus, *Kedua,* Tilang Kepolisian sebanyak 5 kasus, *Ketiga:* Barang bukti uang senilai Rp.180.410.500. *Keempat:* Pelaku sebanyak 91 orang.

Ada hal lain yang memperkuat terhadap adanya indikasi pungutan liar sebagaimana dilansir Harian Umum *Pos Kupang* diuraikan sebagai berikut:

Pertama: Pada hari jumat (23/08/2019), Perwakilan Ombudsman NTT, Darius Beda Daton S.H menjadi korban pungli pada saat hendak memperpanjang SIM C pada Mobil SIM Keliling yang diparkir pada ruas jalan Bundaran PU Kupang. Bagaimana tidak, Darius menuturkan, ia dilayani oleh petugas yang berpakaian sipil dan berseragam Polri yang meminta foto kopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) miliknya dan mengatakan biaya perpanjangan SIM C senilai Rp. 150.000 sehingga ia komplain karena biaya perpanjangan tidak sesuai dengan yang ia ketahui sesuai rujukan undang-undang. Mendengar itu, petugas meminta Darius untuk masuk kedalam mobil SIM dan akan melayaninya sesuai aturan, akan tetapi permintaan itu ditolak oleh Darius dengan dalil ia sudah terkena pungli.

Kedua: Hal lain juga dialami oleh Marthen Salu, Asisten Koordinator Perhubungan Komisi Yudisial RI Wilayah NTT Pada hari Kamis, 05/04/2019. Marthen menuturkan, telah mengikuti semua tahapan prosedur sesuai aturan yang berlaku dan bahkan pada saat simulasi, ia baru akan berhenti setelah beberapa meter melewati garis finish akan tetapi oleh petugas, ia dinyatakan tidak lulus dan ia diminta untuk kembali

mengikuti ujian praktek setelah 7 hari akan datang.

Bercermin dari adanya patologi birokrasi yang telah dikemukakan di atas, bukan tidak mungkin telah menyumbangkan kontribusi negatif terhadap menurunnya tingkat kepercayaan masyarakat secara signifikan terhadap jenis-jenis pelayanan yang diberikan oleh aparatur. Berdasarkan data dan informasi yang diperoleh, hal yang paling banyak disoroti misalnya, terjadi pada Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Kepolisian Republik Indonesia dalam Pembuatan Surat Ijin Mengemudi (SIM) yang pada kenyataannya dapat dikatakan bahwa Polri belum terbebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme karena masih adanya budaya “setor” dari bawahan kepada pimpinan dan perilaku pungli yang masih banyak dilakukan oleh anggota polri. Hal ini menandakan bahwa pengawasan (fungsi kontrol) kurang berjalan secara optimal selama proses pelayanan berlangsung. Merujuk pada fakta-fakta di atas, sudah tentu berbagai saran dan bahkan protes terus berdatangan dari konstituen (masyarakat) agar kiranya Polri segera berbenah menghadapi kompleksitas disekitarnya guna mewujudkan profesionalisme polri yang berkesinambungan.

Perilaku atau mentalitas aparatur, seperti yang dilukiskan dalam uraian diatas selain dapat diminimalisir melalui sistem pencegahan dini merujuk pada Peraturan Presiden Nomor 87 Tahun 2016 tentang Satuan Tugas Sapu Bersih Pungutan Liar yang dibangun ditingkat pusat dan daerah, upaya pencegahan lain dapat terjadi secara langsung melalui teknologi-teknologi canggih di abad ke XXI dimana berbagai organisasi termasuk Kepolisian Negara Republik Indonesia tengah menghadapi perubahan inovasi

dengan variasi, intensitas dan cakupan yang belum pernah dialami sebelumnya, misalnya peluncuran Smart SIM (SIM Pintar) oleh Korlantas Polri telah memudahkan masyarakat untuk dapat mengakses layanan pembuatan SIM secara daring/online tanpa mendatangi unit-unit kepolisian terdekat dan mendapatkan pelayanan secara manual yang memungkinkan terjadinya mal administrasi dan praktek pungutan liar, namun suatu kilas balik terjadi bahwa pelayanan publik sudah semakin mudah ditandai dengan adanya percepatan pelayanan, penggunaan waktu yang lebih singkat dan sistem pelayanan yang telah terintegrasi.

Mencermati tingkah laku pelayan publik baik perorangan maupun secara kelembagaan, di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polres TTU, maka penulis terdorong untuk melakukan kajian lebih jauh melalui penelitian dengan judul “*Inovasi Pelayanan Pembuatan Surat Ijin Mengemudi (SIM) di Polres TTU, Kabupaten Timor Tengah Utara*”. Adapun rumusan masalah yang menjadi pokok penelitian ini diuraikan sebagai berikut: *Pertama*, Bagaimana Inovasi Pelayanan Pembuatan SIM di Polres TTU? *Kedua*, Faktor apa sajakah yang menjadi pendukung dan penghambat inovasi pelayanan pembuatan Surat Ijin Mengemudi di Polres TTU?. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan, menganalisis, dan menginterpretasikan Inovasi serta Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Pembuatan SIM di Polres TTU.

B. LANDASAN TEORITIS

1. Inovasi

Inovasi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) diartikan sebagai pemasukan atau pengenalan hal-

hal baru atau dengan kata lain, penemuan baru yang berbeda dari yang sudah ada atau yang sudah dikenal sebelumnya (gagasan, metode, atau alat). Inovasi adalah proses pembaharuan atau pengembangan dengan menciptakan suatu hal baru yang berbeda dari sebelumnya. Inovasi juga bisa diartikan penemuan baru dalam teknologi atau kemampuan dalam memperkenalkan sebuah temuan baru yang berbeda dari yang telah ada sebelumnya.

Menurut Suryani (2008:304), Inovasi dalam konsep yang luas sebenarnya tidak hanya terbatas pada produk. Inovasi dapat berupa ide, cara ataupun obyek yang dipersepsikan oleh seseorang sebagai sesuatu yang baru. Inovasi juga sering digunakan untuk merujuk pada perubahan yang dirasakan sebagai hal yang baru oleh masyarakat yang mengalami. Menurut Everett dalam M.Rogers (1983) menyatakan bahwa inovasi ialah sebuah ide, gagasan, praktek atau objek/benda yang disadari dan diterima sebagai suatu hal yang baru oleh seseorang atau kelompok untuk diadopsi. Pendapat lain juga dikemukakan oleh Stephen Robbins (1983) menyatakan bahwa inovasi ialah sebagai sebuah gagasan baru yang diterapkan untuk memprakarsai atau memperbaiki suatu produk atau proses dan jasa.

Jenis-Jenis Inovasi meliputi:

1. Inovasi sosial (Brazeal & Herbert, 1997) yaitu masalah sosial yang biasa diatasi dengan cara-cara kreatif dan inovatif antara seseorang dengan seseorang lainnya dalam suatu organisasi. Inovasi Sosial juga dimaknai sebagai solusi baru bagi masalah sosial dengan cara efektif, efisien dan berkelanjutan dengan menghadirkan nilai-nilai (*value*)

untuk stakeholder dari sektor pribadi/korporasi (*James A. Philips Jr, Kriss Deiglmeier & Dale T. Miller, Stanford, 2008*)

2. Inovasi teknologi bisa berupa suatu produk, pelayanan atau proses produksi dan inovasi administrasi bisa mempunyai sifat organisasional dan struktural.

Ciri-Ciri Inovasi

- a. Mempunyai sebuah kekhasan/kekhususan artinya suatu inovasi mempunyai ciri yang khas dalam arti ide, program, tatanan, sistem, termasuk kemungkinan pada hasil yang diharapkan.
- b. Mempunyai ciri atau unsur kebaruan, dalam arti suatu inovasi harus mempunyai suatu karakteristik sebagai sebuah karya dan buah pemikiran yang mempunyai kadar orsinalitas dan kebaruan.
- c. Pada program inovasi dilaksanakan melalui program yang terencana, dalam arti bahwa sebuah inovasi dilakukan melalui suatu proses yang yang tidak terburu-buru, namun dipersiapkan secara matang dengan program yang jelas dan terencana terlebih dahulu.
- d. Inovasi yang digulirkan mempunyai tujuan, program inovasi yang dilakukan harus mempunyai arah yang ingin dicapai, termasuk arah dan strategi untuk mencapai suatu tujuan tersebut.

2. Pelayanan Publik

Undang-undang Republik Indonesia pasal 1 nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai

dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas jasa, barang, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Adapun latar belakang munculnya UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu: *Pertama:* bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. *Kedua:* bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik. *Ketiga:* bahwa sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas. *Keempat:* bahwa sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik. *Kelima:* bahwa dalam rangka pelayanan publik yang nyata dan bertanggungjawab, perlu dibentuk Undang-Undang tentang Pelayanan Publik.

Dalam Ketentuan Umum Pasal 1 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik diuraikan beberapa hal antara lain:

- a. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- b. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik.
- c. Atasan satuan kerja penyelenggara adalah pimpinan satuan kerja yang membawahi secara langsung satu atau lebih satuan kerja yang melaksanakan pelayanan publik.
- d. Organisasi penyelenggara pelayanan publik adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
- e. Pelaksana pelayanan publik adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja didalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
- f. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang- perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik

secara langsung maupun tidak langsung.

- g. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
- h. Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
- i. Sistem informasi pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan Latin, tulisan dalam huruf Braile, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik.
- j. Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara.

3. Pembuatan Surat Izin Mengemudi

Pembuatan berasal dari kata dasar 'buat' dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) diartikan sebagai proses, cara, perbuatan membuat atau dengan kata lain menciptakan (menjadikan, menghasilkan) sesuatu yang berguna dalam kehidupan sehari-hari. Sedangkan Surat Izin Mengemudi atau SIM merupakan bukti registrasi dan identifikasi yang diterbitkan oleh pihak

yang berwenang. SIM diberikan kepada seseorang yang sudah memenuhi persyaratan tertentu untuk mengemudikan kendaraan bermotor.

Dalam Pasal 77 ayat (1) UU No.22 Tahun 2009 setiap orang yang mengemudikan kendaraan bermotor wajib memiliki SIM. Siapapun yang mengemudikan Kendaraan Bermotor di jalan dan tidak memiliki SIM sebagaimana dimaksud dalam Pasal 77 ayat (1) tersebut maka akan dikenai pidana berupa kurungan paling lama 4 (empat) bulan atau denda paling banyak satu juta rupiah.

Namun, pada kenyataannya, masih banyak masyarakat Indonesia yang tidak memiliki SIM pada saat berkendara. Padahal SIM merupakan bukti bahwa seseorang memiliki skill berkendara yang baik serta mampu menaati aturan lalu lintas dan memiliki etika berkendara di jalan.

Di negara ini terdapat beberapa jenis SIM yang berlaku yang kemudian digolongkan berdasarkan jenis kendaraan sesuai Pasal 77 ayat (1) UU No.22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan diuraikan sebagai berikut:

a. Jenis SIM Perorangan

Jenis SIM perorangan merupakan jenis SIM yang wajib dimiliki seseorang yang kendaraannya tidak digunakan untuk tujuan komersil seperti angkutan umum dengan kata lain menggunakan kendaraan pribadi.

Adapun golongan SIM Perorangan berdasarkan Pasal 80 Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 terdiri dari:

- a) SIM A yaitu bagi orang yang mengemudikan mobil penumpang dan barang perseorangan dengan jumlah berat tidak melebihi 3.500 kg.
- b) SIM B1 yaitu bagi orang yang mengemudikan mobil penumpang

- dan barang perseorangan dengan jumlah berat lebih dari 3.500 kg
- c) SIM B2 yaitu bagi orang yang mengemudikan kendaraan alat berat, kendaraan penarik, atau kendaraan bermotor yang menarik kereta tempelan atau gandengan perseorangan dengan berat tempelan lebih dari 1.000 kg.
- d) SIM C yaitu: bagi pengendara sepeda motor.

SIM C terbagi menjadi 3 sesuai dengan kapasitas silinder atau cylinder capacity (cc) sepeda motor yang dikendarai meliputi:

- a. SIM C1: untuk sepeda motor dengan kapasitas di bawah 250 cc.
- b. SIM C2: untuk sepeda motor dengan cc diatas 250 dan maksimal 500 cc.
- c. SIM C3: untuk kendaraan bermotor roda dua dengan cc di atas 500 cc.
- e) SIM D yaitu bagi pengemudi kendaraan khusus bagi penyandang disabilitas (cacat).

b. Jenis SIM Umum

SIM umum yaitu wajib dimiliki oleh orang yang mengemudikan kendaraan yang diperuntukkan bagi kepentingan umum, baik angkutan umum, barang maupun orang.

Terdapat 3 jenis SIM Umum diuraikan sebagai berikut:

- a) SIM A Umum yaitu bagi orang yang mengemudikan kendaraan bermotor umum dan barang dengan jumlah berat tidak melebihi 3.500 kg.
- b) SIM B1 Umum yaitu diperuntukkan bagi orang yang mengemudikan mobil penumpang dan barang

umum dengan jumlah berat lebih dari 3.500 kg.

- c) SIM B2 Umum yaitu diperuntukkan bagi pengemudi kendaraan penarik atau kendaraan bermotor yang menarik kereta tempelan atau gandengan dengan berat kereta tempelan atau gandengan lebih dari 1.000 kg.

Adapun penelitian terdahulu yang dilampirkan oleh penulis untuk melihat novelty/kebaruan dari temuan penelitian diuraikan sebagai berikut:

Pertama, penelitian dilakukan pada tahun 2013 oleh Jek Albert San Sarendeng, Johny Lumolos dan Marthen Kimbal, yang masing-masing merupakan mahasiswa PSP Pascasarjana Unsrat & Staf Pengajar di PSP Pascasarjana Unsrat dengan judul penelitian “*Kinerja Pelayanan Prima Di Kesatuan Polisi Resort Minahasa*”, Dari hasil penelitian ditemukan beberapa hal antara lain: Pertama, Kinerja pelayanan prima dalam penerimaan dan penanganan laporan atau pengaduan masyarakat di kesatuan polres Minahasa masih ditemukan berbagai kelemahan. Kedua, Standar Operasional Prosedur (SOP) telah dilaksanakan sebagaimana mestinya. Nilai skor yang diperoleh untuk setia pertanyaan yang diajukan menunjukkan bahwa bila laporan masyarakat merupakan laporan langsung, maka pelayanan dilakukan sesuai dengan standar yang ada. Ketiga, Kebijakan yang perlu diambil adalah konsisten terhadap motto “Kami Siap Melayani Anda Dengan Cepat, Tepat, Transparan, Akuntabel, dan Tanpa Imbalan”

Kedua, penelitian dilakukan oleh Putri Diati Yanuarsasi, Heru Ribawanto, Stefanus Pani Rengu, pada tahun 2017, tentang “*Revitalisasi Polri Menuju*

Pelayanan Prima” (Studi Pada Polres Tulungagung) yang diterbitkan dalam Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol 2, No. 1, Hal. 182-188. Dengan hasil penelitian berupa pembuktian bahwa pelaksanaan revitalisasi Polri menuju pelayanan prima di Polres Tulungagung sudah dijalankan secara baik dan benar karena sesuai tahapan dan waktu pelayanan yang telah ditentukan. Sedangkan faktor pendukung dan penghambat revitalisasi Polri menjadi dorongan revitalisasi menuju pelayanan prima dan faktor penghambat menjadi bahan evaluasi untuk perbaikan pelayanan dimasa akan datang.

Sementara penelitian ini, tentang Inovasi Pelayanan Pembuatan SIM di Polres TTU, Kabupaten Timor Tengah Utara yang di fokuskan pada 2 masalah yaitu *Pertama*, tentang Inovasi Pelayanan, *Kedua*, tentang Faktor pendukung dan penghambat Inovasi Pelayanan. Secara umum hasil penelitian ini mendukung dan mengembangkan penelitian terdahulu karena baik kinerja maupun revitalisasi, masing-masing menguraikan tentang masalah pelayanan publik kepada masyarakat.

C. METODE

Dengan mendasarkan pada perumusan masalah dan tujuan penelitian sebagaimana telah disajikan pada bab pendahuluan, maka jelas terlihat bahwa penelitian ini menitikberatkan pada Bagaimana Inovasi Pelayanan Pembuatan SIM di Polres TTU? Faktor apa saja yang yang menjadi pendukung dan penghambat inovasi pelayanan pembuatan Surat Ijin Mengemudi di Polres TTU?. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan menganalisis, dan menginterpretasikan Inovasi serta Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan

Pembuatan SIM di Polres TTU. Jenis penelitian yang dipergunakan dalam membedah masalah ini adalah penelitian deskriptif, yakni jenis penelitian yang menggambarkan suatu fenomena atau kejadian secara apa adanya serta menganalisa data menggunakan pendekatan kualitatif.

Menurut Moleong (2000:65), “penelitian kualitatif bersifat terbuka, artinya masalah penelitian sebagaimana disajikan di depan bersifat fleksibel dan *subject to change* sesuai dengan proses kerja yang terjadi di lapangan, sehingga fokus penelitian ikut berubah sesuai masalah penelitian yang ada”. Dalam menggali informasi kepada informan, penulis menggunakan pedoman wawancara (*interview guiding*) sebagai alat bantu dalam melakukan wawancara. Wawancara diawali mulai dari Kepala Kepolisian Resort Timor Tengah Utara dan informasi bergerak menuju Kepala Satuan Lalu Lintas dan kepala urusan lalu lintas lainnya, sampai kepada informan mana informasi dianggap sama. Proses demikian dikenal dengan teknik *snowball*. Dalam hal ini Lincoln dan Guba sebagaimana dalam Satori dan Komariah (2010:53) menyebut dengan “*selection to the point of redundancy*; pengembangan informan dilakukan terus sampai informasi mengarah ke titik jenuh/sama”

D. HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

1. Inovasi Pelayanan Pembuatan SIM Di Polres TTU

Reka baru atau inovasi (bahasa Inggris: *innovation*) dapat diartikan sebagai proses dan/atau hasil pengembangan pemanfaatan/mobilisasi pengetahuan, keterampilan (termasuk keterampilan teknologis) dan pengalaman untuk menciptakan atau memperbaiki

produk (barang dan/atau jasa), proses, dan/atau sistem yang baru/penemuan baru yang berbeda dari yang sudah ada atau yang sudah dikenal sebelumnya. Dalam rangka inovasi pelayanan serta mengacu pada Undang-undang Nomor 02 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, maka tugas pokok dari kepolisian terdiri atas tiga bagian besar antara lain: *Pertama*, memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, *Kedua*, menegakkan hukum, *Ketiga*, memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat.

Untuk mewujudkan Polri yang bermanfaat dan profesional menuju reformasi birokrasi sesuai TAP MPR No. VI/2000, tentang *Kemandirian Polri* maka Reformasi birokrasi di tubuh Polri sangat diperlukan tidak saja untuk mewujudkan tantangan pemerintahan yang baik dan bersih (*Good and Clean Governance*), namun juga untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Polri, sebagaimana dinyatakan dalam Rencana Strategis Kepolisian Negara Republik Indonesia (Renstra Polri 2010-2014) Bab II angka 4(a) yaitu: Tercapainya kepercayaan masyarakat terhadap Polri dalam bentuk kepuasan masyarakat atas perlindungan, pengayoman dan pelayanan masyarakat.

Hal lain yang ikut berperan dalam rangka mewujudkan reformasi birokrasi yaitu Program "Promoter" dalam Grand Strategy Polri Tahun 2016-2025 yang dicanangkan di era kepemimpinan Bapak Jendral Tito Karnavian, yang ingin membangun polisi yang Profesional, Modern dan Terpercaya merupakan tahap *Strive For Excellence* yaitu kebutuhan masyarakat akan lebih multidimensional *service quality* ditengah globalisasi kejahatan yang semakin canggih

Adapun penjabaran dari terobosan "Promoter" diuraikan sebagai berikut: *Pertama*, dikatakan Profesional bilamana memiliki kompetensi Sumber Daya Manusia yang semakin berkualitas melalui peningkatan kapasitas pendidikan dan pelatihan, serta pola-pola pemolisian berdasarkan prosedur baku yang sudah dipahami, dilaksanakan, dan dapat diukur keberhasilannya. *Kedua*, dikatakan Modern bilamana layanan publik Polri didukung teknologi yang semakin mudah dan cepat diakses oleh masyarakat. *Ketiga*, Terpercaya bilamana Polri makin bersih dan bebas dari praktek Korupsi Kolusi dan Nepotisme (KKN), guna terwujudnya penegakan hukum yang obyektif, transparan, akuntabel, dan berkeadilan.

Program Promoter ini dilaksanakan melalui 11 program prioritas Kapolri yang salah satu diantaranya adalah peningkatan pelayanan publik yang lebih mudah bagi masyarakat ditunjang dengan banyaknya aspek yang harus ditata guna mengubah polisi menjadi lebih baik antara lain kesejahteraan anggota, fasilitas yang memadai, jumlah personil mendekati rasio ideal, dan perbaikan rekrutmen anggota Polri.

Sejalan dengan adanya reformasi birokrasi yang bergulir dan program Promoter Polri, lebih khusus pada aspek *Modern* dimana layanan polri telah didukung teknologi-teknologi canggih maka jauh sebelum Koorlantas Polri meluncurkan smart SIM dan berlaku secara umum, Polres TTU telah terlebih dahulu menghadirkan inovasi pelayanan berbasis digital. Sebagai contoh aplikasi "Apaot" yang bisa didapatkan dari google Playstore pada handphone android user (pengguna) jasa pelayanan. Disebutkan pula bahwa Polres TTU dalam memberikan jasa pelayanan lebih bersikap humanis dan berbasis kearifan lokal

karena istilah “Apaot” dalam masyarakat “suku dawan” Pulau Timor diartikan sebagai “Penjaga”. Dalam konteks pelayanan publik “Apaot” berarti anggota polri selalu siap untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berkaitan dengan di launchingnya aplikasi ini, maka dalam studi dokumentasi penulis yang diambil dari salah satu channel youtube, abang Thommy M. Nulangi (wartawan Pos Kupang) pada saat mewawancarai Kapolres TTU, AKBP Rishian Krisna, S.IK dikutip wawancara sebagai berikut: Apa yang mendorong Polres TTU melaunching aplikasi ini? Adakah manfaat yang signifikan terhadap masyarakat?, kemudian jenis layanan apa saja yang terdapat dalam aplikasi ini? Jawaban, Ya baik, saya pikir masyarakat akan dengan mudah mendapatkan pelayanan, mengurangi waktu yang digunakan karena dia bisa dirumah melakukan pengisian formulir kemudian dengan bukti pengisian formulir itu, dia datang ke Polres untuk mengambil surat kehilangan, SKCK maupun SIM tersebut. Lalu secara umum, Aplikasi Apaot terdiri dari empat jenis layanan antara lain: *Pertama*: untuk mengurus Surat Kehilangan, *Kedua*, Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), *Ketiga*, Panggilan Emergency (110) dan *Keempat*, Pembuatan Surat Ijin Mengemudi (SIM).

Menanggapi pertanyaan penulis tentang eksistensi aplikasi “Apaot” ditengah maraknya berbagai pelayanan berbasis digital yang diluncurkan oleh Koorlantas Polri, Bripka Lorens Wurin mengatakan, karena keterbatasan-keterbatasan tertentu di internal, maka aplikasi apaot, sudah tidak kita gunakan lagi dan sebaiknya jangan dijadikan sebagai obyek penelitian ini karena sekarang ini kita lebih fokus ke Smart SIM

(SIM Pintar). (*Hasil wawancara hari/tanggal selasa, 28 januari 2020*)

Berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa inovasi Polres TTU berupa aplikasi “apaot” yang sebelumnya dioperasikan dan diharapkan menjadi aplikasi pelayanan yang berkelanjutan, menemui beberapa hambatan yang berdampak pada tidak maksimalnya pelayanan seperti, tidak tersedianya jaringan internet yang cukup, serta adanya SIM Pintar yang berlaku secara umum disemua Polda/Polres diseluruh Indonesia.

Program Promoter Polri yang dicanangkan sebelumnya dapat dikatakan berhasil karena Korps Lalu Lintas Polri telah memasuki babak baru proses registrasi Surat Ijin Mengemudi (SIM) yang telah terintegrasi antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) dan Korlantas Polri. Proses perekaman dan pencatatan data dilakukan secara digital sekaligus fungsional. Korlantas Polri telah resmi meluncurkan fitur canggih dari smart SIM yang telah dilengkapi dengan chip untuk data pemilik pada 22 September 2019. Untuk pembuatan SIM, pemohon melakukan registrasi melalui website korlantas.polri.go.id. Proses registrasi dapat dilakukan melalui berbagai media penunjang termasuk melalui telepon pintar (android) untuk pembuatan baru maupun perpanjangan. Permohonan pembuatan SIM melalui website bisa dikatakan lebih mudah karena setelah laman terakses, pemohon dapat menentukan lokasi polda/polres, tempat pengajuan, waktu ujian, pembuatan SIM, satuan penyelenggara administrasi (Satpas SIM), hingga data pribadi.

Tentang peluncuran Smart SIM (SIM Pintar) inovasi canggih Polri yang sedang dijalankan di Polres TTU, penulis

mewawancarai Bripka Laurensius Wurin mengenai adanya keunggulan Smart SIM ini, dan uraiannya terdapat dua kelebihan antara lain, *Pertama*, dapat menyimpan identitas forensik kepolisian dan pelanggaran lalu lintas pengendara yang tercatat dalam chip kartu dan dapat dilihat/dipantau secara online dan real time sehingga dapat mencegah peredaran SIM Palsu yang seringkali ditemui karena dengan adanya chip dan input data online membuat seseorang tidak bisa memiliki dua SIM serupa dari wilayah yang berbeda. *Kedua*, berfungsi sebagai uang elektronik atas kerja sama Polri dengan tiga Badan Usaha Milik Negara yang terdiri dari BNI, BRI, dan Bank Mandiri. SIM bisa diisi saldo hingga Rp. 2.000.000 membuat SIM Pintar bisa digunakan untuk berbagai keperluan misalnya membayar jasa angkutan jalan seperti tol (kalau di kota-kota besar), membayar denda tilang online maupun berbelanja dilokasi yang menyediakan jasa Electronic Data Capture (EDC). (*Hasil wawancara hari/tanggal Selasa, 28 Januari 2020*)

Berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa Smart SIM yang telah diluncurkan oleh Korlantas Polri ini, untuk mencegah tindakan-tindakan tidak bertanggungjawab dari oknum tertentu yang berkeinginan melakukan penggandaan SIM secara ilegal, kemudian Smart SIM juga memudahkan masyarakat melakukan transaksi ekonomi untuk berbagai keperluan.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Inovasi Pelayanan Pembuatan SIM di Polres TTU

2.1.Faktor Pendukung

2.1.1. Standar Operasional Prosedur (SOP) Sangat Mudah

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah dokumen yang berkaitan

dengan prosedur yang dilakukan secara kronologis untuk menyelesaikan suatu pekerjaan dengan tujuan memperoleh hasil kerja yang efektif dengan biaya yang serendah-rendahnya. (Laksmi, 2008:52). Adapun tujuan dari adanya Standar Operasional Prosedur adalah untuk menjelaskan perincian/standar tetap mengenai aktifitas pekerjaan yang diselenggarakan dalam suatu organisasi.

Dalam Permenpan Per/21/M-PAN/11/2008. Dinyatakan secara implisit bahwa penyusunan SOP harus memenuhi prinsip antara lain, kemudahan dan kejelasan, efisiensi dan efektifitas, kesalaran, keterukuran, dinamis, orientasi pengguna, kepatuhan hukum, dan kepastian hukum diuraikan sebagai berikut:

1. *Konsisten* yaitu sesuatu pekerjaan bersifat statis, tetap (tidak berubah-ubah) dan dilaksanakan penuh tanggungjawab.
2. *Komitmen* yaitu suatu pekerjaan merujuk pada perjanjian-perjanjian tertentu (keterikatan) untuk melakukan sesuatu, kontrak dll
3. *Perbaikan Berkelanjutan* yaitu: adanya evaluasi-evaluasi yang terjadi secara terus-menerus.
4. *Mengikat* yaitu: mengeratkan, (menyatukan) berbagai proses interaksi yang terjadi dalam organisasi dan adanya peraturan yang melandasi aktifitas kelompok.
5. *Semua unsur memiliki peran* artinya setiap individu memainkan fungsi dan perannya sebagai penyedia jasa-jasa layanan tertentu.
6. *Terdokumentasi* secara lengkap artinya standar-standar pelayanan yang ada selain disosialisasikan juga dipampang di loket-loket pelayanan yang ada.

Dilandasi regulasi prosedural yang berlaku dan semangat pelayanan yang tinggi dari segenap anggota kepolisian dalam pelayanan pembuatan SIM di Polres TTU maka penulis mewawancarai Bripta Marthen Putra Adi, dengan pertanyaan Apa manfaat dari diberlakukannya SOP Pelayanan Pembuatan SIM di Polres TTU? Ok baik, kesempatan ini saya ingin menjelaskan bahwa manfaat dari SOP satuan Lalu Lintas, kita di Polres TTU itu, *pertama*, supaya meminimalisir kesalahan dalam melakukan pekerjaan, *kedua* menghindari adanya tumpang tindih pelaksanaan tugas, lalu yang *ketiga* untuk melindungi aparat dari kemungkinan adanya upaya hukum lain yang ditimbulkan dari suatu pelayan misalnya ada tuntutan karena tuduhan melakukan penyimpangan pelayanan, tetapi sejauh ini untuk angka itu berhasil kita tekan karena SOP ini sudah sekaligus sebagai petunjuk untuk menjalankan tugas secara benar atau sesuai prosedur, hanya saja yang terjadi selama ini, terkadang masyarakat sebagai pengguna jasa layanan itu, memiliki persepsi yang berbeda terhadap pelayanan SIM di Polres TTU, misalnya kemudian mengatakan, kita urus SIM di Polres itu sulit, harus ada orang dalam, tes itu hanya

formalitas, padahal karena kurang persiapan pada saat yang bersangkutan mengikuti ujian tulis karena harus menyelesaikan soal berupa rambu-rambu lalu lintas yang dirasa “baru”, oleh karena tidak mengetahui apa sebenarnya maksud/petunjuk dari jenis rambu lalu lintas tersebut sedangkan realitanya hampir setiap orang yang berkendara di jalan telah mempraktekannya secara langsung. Nah, karena tidak tau itulah yang menyebabkan peserta tes tulis itu tidak lulus, dan harus mengikuti ujian ulang dan seterusnya. (Hasil wawancara hari/tanggal, Kamis, 23 Januari 2020)

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada, telah dijalankan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku, akan tetapi, masih ada interpretasi yang beranekaragam dari masyarakat tentang jenis layanan pembuatan SIM oleh satlantas Polres TTU.

Untuk memperkuat hasil wawancara, penulis menyertakan studi dokumentasi seperti yang terlihat pada gambar 1 (Mekanisme Penerbitan Surat Izin Mengemudi Baru dan Peningkatan)



Sumber: Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas 1634 Polres TTU)

Adapun penjelasan terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) ini yaitu pemohon melampirkan FC KTP Sah, Surat Keterangan Kesehatan, Pas Foto 3x4 latar biru sebanyak 3 lembar. Selanjutnya pemohon mengikuti beberapa tahap antara lain: *Pertama*, dengan durasi waktu 2 menit pemohon membayar biaya PNBP Resi Bank di loket BRI. *Kedua*, dengan durasi waktu 5 menit, pemohon melakukan registrasi, dengan melampirkan isi formulir, persyaratan, sidik jari, dan foto pemohon SIM. *Ketiga*, dengan durasi waktu 30 menit, pemohon mengikuti ujian teori. *Keempat*, dengan durasi waktu 15 menit pemohon mengikuti ujian keterampilan mengemudi. *Kelima*,

dengan durasi waktu 30 menit pemohon mengikuti ujian praktek. *Keenam*, dengan durasi waktu 5 menit dilakukan produksi cetak SIM dan selanjutnya pemohon memperoleh SIM yang diserahkan oleh petugas. Namun demikian apabila pemohon tidak lulus ujian teori, ujian keterampilan mengemudi dan ujian praktek maka dapat mengulang dengan tenggang waktu 7 hari, 14 hari, dan 30 hari.

Selanjutnya terdapat studi dokumentasi berhubungan dengan biaya pembuatan SIM terdapat dalam gambar 2 (Biaya Administrasi Pengurus SIM Sesuai dengan PP No. 60 Tahun 2016) berikut:

BIAYA ADMINISTRASI PENGURUS SIM SESUAI DENGAN PP NO. 60 TAHUN 2016	
1. SIM A, BI & BARU	Rp. 120.000
2. SIM C, CI & CH BARU	Rp. 100.000
3. SIM D & DI BARU	Rp. 50.000
4. SIM INTERNASIONAL BARU	Rp. 250.000
5. SIM A, BI & BII PERPANJANGAN	Rp. 80.000
6. SIM C, CI & CH PERPANJANGAN	Rp. 75.000
7. SIM D & DI PERPANJANGAN	Rp. 30.000
8. SIM INTERNASIONAL PERPANJANGAN	Rp. 30.000
9. SKUP	Rp. 50.000

UNDANG-UNDANG TAHUN 1998
TENTANG TINDAK PIDANA KORUPSI
PENERIMA DAN PEMBERI SUAP
SAMA-SAMA MELANGGAR HUKUM
PASAL 5 & PASAL 12 HURUF A DAN HURUF B
ANCAMAN HUKUMAN 5 TAHUN PENJARA
KAMI BERSIH ANDA BERSIH KITA BERSIH

Sumber: Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas 1634 Polres TTU)

Dari studi dokumen diatas diuraikan bahwa secara keseluruhan, Biaya Administrasi Pengurusan SIM yang dijalankan oleh Satuan Penyelenggara Administrasi Polres TTU merujuk pada PP No. 60 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia, yang terdiri atas 9 jenis layanan SIM dengan biaya administrasi bervariasi dari standar nominal terendah sebesar Rp. 30.000 hingga standar tertinggi sebesar Rp

120.000. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa Satpas 1634 Polres TTU sangat profesional dalam melayani masyarakat karena memiliki standar baku biaya administrasi pelayanan SIM yang diamanatkan oleh Undang-undang, dan dalam memberikan pelayanan, petugas SIM berlandaskan semboyan “Kami Bersih, Anda Bersih, Kita Bersih.” Ini menandakan bahwa Polres TTU sedang giat melakukan reformasi birokrasi di internal menuju pelayanan prima.

2.1.2. Pelayanan SIM Keliling

Perkembangan teknologi dan informasi yang berlangsung begitu cepat memunculkan berbagai inovasi ditandai dengan adanya terobosan-terobosan baru dalam percepatan pelayanan publik. Sebagai contoh, Korps Lalu Lintas (Korlantas) Polri telah meluncurkan aplikasi registrasi SIM online untuk memudahkan masyarakat dalam membuat atau memperpanjang SIM secara Online.

Dalam studi dokumentasi penulis yang dilansir dari Harian Umum Pos Kupang, sebagai tindak lanjut dan dalam rangka mewujudkan Polisi Lalu Lintas yang PROMOTER (Profesional, Modern dan Terpercaya), Satuan Lalu Lintas (Sat Lantas) Polres Timor Tengah Utara (TTU) telah memberikan pelayanan SIM Keliling di Perbatasan Pos Lintas Batas Negara (PLBN) Republik Indonesia (RI) dan Republik Demokratik Timor Leste (RDTL) di Wini, Kabupaten TTU, Nusa Tenggara Timur (NTT), pada hari Senin (25/02/19).

Berdasarkan studi dokumentasi diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan SIM Keliling sangat memudahkan masyarakat TTU dalam mengurus perpanjangan SIM khususnya di wilayah perbatasan tanpa harus menempuh jarak yang jauh dan sampai ke Satpas Polres setempat.

Hal senada disampaikan oleh Kaur Mintu Satlantas Polres TTU, Bripka Marthen Putra Adi bahwa SIM Keliling selain pelayanannya di wilayah Perbatasan, juga dilakukan pada acara *Car Free Day* yang dilaksanakan setiap hari sabtu di beberapa titik di seputaran Kota Kefamenanu, akan tetapi minat dan partisipasi masyarakat untuk mengikuti kegiatan itu yang masih sangat rendah karena ada pemahaman bahwa *car free day* itu kegiatan dari polres dan tidak

melibatkan pihak luar, padahal maksud diadakannya *car free day* itu agar masyarakat langsung menerima jasa pelayanan pembuatan/perpanjangan SIM (*Hasil wawancara hari/tanggal, Kamis, 23 januari 2020*).

Selanjutnya pelayanan SIM Keliling ini mendapat kajian lebih jauh melalui metode wawancara untuk mengetahui sejauh mana eksistensi dan keberlanjutannya, penulis mewawancarai, Bripka Laurensius Wurin, dengan pertanyaan, Sejak dibelakukannya pelayanan SIM Keliling ini, wilayah atau lokasi mana saja yang telah dijangkau dan masyarakat langsung menerima pelayanan?

“ kita sudah pernah jangkau beberapa wilayah kecamatan dan belum semua kita kunjungi karena terdapat kerusakan pada modem (sistem online) yang ada pada Mobil Pelayanan SIM Keliling yang kita gunakan selama ini, sehingga untuk sementara mobilnya terparkir saja didepan, dan sekarang ini pelayanan masih terfokus dikantor karena dengan adanya Smart SIM ini, semua pelayanan menjadi lebih cepat dan lebih mudah”. (Hasil wawancara hari/tanggal selasa, 28 januari 2020)

Selanjutnya sesuai pengamatan penulis, pelayanan SIM keliling yang dilakukan oleh Polres TTU mendapat respon sangat positif dan antusiasme masyarakat karena dapat melakukan perpanjangan SIM melalui pelayanan SIM Keliling.

2.1.3. Tersedianya Sarana dan Prasarana serta Dukungan Anggaran.

Berbagai upaya yang dilakukan oleh Kepolisian Resort Timor Tengah

Utara untuk dapat mengintegrasikan satuan operasional dari tingkat bawah sampai tingkat atas lebih khusus untuk pelayanan SIM dapat diwujudkan nyatakan sepenuhnya karena sarana dan prasarana berupa peralatan-peralatan berbasis teknologi informasi telah tersedia dan sangat menunjang pelayanan. Selain itu, terdapat belanja modal, anggaran operasional dan pemeliharaan pengembangan sarana dan prasarana Polri misalnya pembangunan gedung dan kendaraan dinas untuk melayani masyarakat.

Tentang efektifitas dan efisiensi inovasi pelayanan pembuatan SIM didukung dengan sarana dan prasarana penunjang serta ketersediaan anggaran, oleh Kaur Mintu Satlantas Polres TTU, didapatkan uraian bahwa: sarana dan prasarana pelayanan SIM, sudah maksimal dalam arti terdapat fasilitas bagi pemohon pada saat menunggu proses penerbitan SIM berupa jaringan internet (WiFi) yang dapat diakses secara gratis, terdapat arena/tempat bermain anak, serta *toilet* (WC umum). Semua ini disediakan oleh polri dengan maksud agar pemohon dapat menggunakan fasilitas-fasilitas umum tersebut dan yang paling penting adalah merasa nyaman selama berada di kantor satlantas. Selanjutnya untuk sarana pengujian SIM, semua sudah lengkap baik untuk ujian teori maupun ujian praktek. Untuk anggaran, agar terjadi keseimbangan (*check and balance*) antara pelayanan yang diberikan dan kesejahteraan anggota yang bertugas, maka terdapat honor pelaksana SIM yang bersumber dari DIPA yang dapat menunjang kinerja/insentif pelaksana (petugas) SIM. (*Hasil wawancara hari/tanggal Kamis, 20 Februari 2020*)

Berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa sarana dan

prasarana (sarpras) Polres TTU, telah memadai karena tidak sekedar pelayanan, akan tetapi secara fisik terdapat bangunan mewah dan peralatan yang sangat canggih ditunjang dengan sumber daya manusia yang handal dan berkompeten dalam melaksanakan tugas berlandaskan azas transparansi, akuntabel dan menjamin kepuasan masyarakat. Satpas pembuatan SIM juga telah dilengkapi dengan berbagai kemudahan mulai dari pelayanan administrasi, sarpras ujian teori, sarpras ujian praktek, yang disediakan merujuk pada Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) Polisi Republik Indonesia yang bersumber dari Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP).

2.2.Faktor Penghambat

2.2.1.Kesadaran Masyarakat

Kesadaran masyarakat Kabupaten Timor Tengah Utara untuk memiliki Surat Ijin Mengemudi (SIM) kendaraan bermotor masih rendah. Dalam setahun, jumlah usia produktif yang mengurus SIM tidak mencapai lima puluh persen. Sedangkan SIM merupakan tanda bukti legitimasi, kompetensi, alat kontrol, dan data forensik kepolisian bagi seseorang yang telah lulus ujian pengetahuan, kemampuan dan keterampilan untuk mengemudikan sepeda motor di jalan sesuai dengan persyaratan yang ditentukan berdasarkan Undang-undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

Mencermati fenomena sosial diatas, Penulis mewancarai Bripka Marthen Putra Adi, dengan pertanyaan, Terhadap masyarakat yang belum sadar akan pentingnya memiliki Surat Ijin Mengemudi (SIM) apa yang dilakukan oleh Sat Lantas Polres TTU? Ya, Kita sudah hampir setiap saat melakukan sosialisasi mulai dari sekolah, hingga ke pelosok-pelosok daerah ini agar

masyarakat terutama mereka yang usia-usia produktif untuk memiliki SIM, dan sejauh ini belum ada perubahan yang signifikan, sehingga kami akan terus berupaya melakukan pendekatan persuasif dan menghimbau melalui media-media perantara yang ada. Tentang adanya faktor penghambat kurangnya kesadaran masyarakat disebabkan oleh faktor ekonomi, Bripka Adi menampik dan enggan berkomentar berangkat dari asumsi bahwa fakta dilapangan itu, “Kita mau bilang tidak mampu tetapi masyarakat kita itu kalau sudah melakukan pelanggaran lalu lintas dan *ditilang* biasanya mereka akan sanggup untuk membayar denda administrasi, tergantung apa jenis pelanggarannya. (Hasil wawancara, senin, tanggal 23 Januari 2020).

Pemahaman lain didapat dari wawancara bersama KBO Sat Lantas Polres TTU, Ipda Wayan Suardika diruang kerjanya, bahwa selain karena kurangnya kesadaran untuk memiliki SIM, faktor yang ikut berpengaruh itu adalah kemampuan ekonomi masyarakat karena pendapatan warga masyarakat kita itu berbeda-beda dan ini sangat berpengaruh terhadap pilihan untuk memiliki SIM atau tidak memiliki SIM (Hasil wawancara, hari/tanggal, Senin, 27 januari 2020).

(Gambar 3)



(Gambar 4)



Sumber: Bidang Humas Polres Timor Tengah Utara

Studi dokumen yang terlihat pada gambar 3 dan 4 ini, semakin memperkuat

Berdasarkan kedua wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa masyarakat belum sepenuhnya sadar akan pentingnya memiliki SIM sesuai rujukan undang-undang No. 22 Tahun 2009, selain karena kurangnya kesadaran, hal lain disebabkan oleh kondisi ekonomi masyarakat yang masih rendah sehingga perlu ada penyesuaian biaya administrasi pengurusan SIM merujuk pada pendapatan Per Kapita Masyarakat setempat. Terkait kesanggupan masyarakat membayar denda/sangsi administratif, selain karena sebagian masyarakat telah mapan secara ekonomi, juga terdapat kekuatan memaksa (*coersive power*) dari negara kepada masyarakat untuk tunduk dan taat menerima hukuman ataupun memberi denda sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Selanjutnya berdasarkan pengamatan dilapangan, terdapat banyak warga masyarakat (didominasi oleh usia-usia produktif) yang tidak taat berlalu lintas merupakan penyebab utama terjadi pelanggaran lalu lintas oleh karena itu perlu tindakan tegas dari aparat kepolisian dengan memberi efek jerah yang sungguh-sungguh.

Adapun studi dokumentasi terlihat pada gambar (3) dan (4) dengan jenis dan model pelanggaran lalu lintas.

pengamatan sebagian besar warga masyarakat akan pemahaman bahwa

generasi *milenial* merupakan salah satu aktor pelanggar lalu lintas terbesar di jalan raya, karena terdapat perilaku-perilaku menyimpang yang kerap kali diterapkan misalnya, berboncengan lebih dari kapasitas muat kendaraan, tidak mengenakan helm, dengan dalil rambut sudah rapi dan seterusnya.

2.2.2. Gangguan Jaringan Internet

Dewasa ini, teknologi dan sistem informasi seperti jaringan internet sangat diandalkan untuk mendukung berbagai aktivitas, baik secara individu, kelompok, maupun sosial. Peran aplikasi teknologi informasi saat ini telah menjadi suatu kebutuhan yang tidak dapat dipisahkan, dan telah menciptakan adanya ketergantungan dari para pengguna dalam menyelesaikan berbagai urusan. Penggunaan teknologi informasi, dan *web*, telah membawa banyak perubahan organisasional pada *struktur*, *otoritas*, *kekuatan*, dan *tugas* dalam pekerjaan.

Teknologi informasi juga menimbulkan berbagai dampak pada individu/kelompok dalam melaksanakan pekerjaan ditandai dengan adanya inovasi-inovasi tertentu karena telah menangani berbagai urusan bahkan hampir mengambil sebagian peran manusia, misalnya terdapat percepatan pelayanan, pengurangan biaya, dan penggunaan waktu yang relatif lebih singkat. Namun demikian, tidak jarang terjadi koneksi internet yang sangat lambat berpengaruh terhadap kelancaran suatu aktifitas online terlebih bagi individu/kelompok/organisasi yang pekerjaannya mengandalkan jaringan internet.

Sesuai pengamatan penulis pada saat hendak melakukan wawancara di kantor sat lantas Polres TTU, terdapat gangguan jaringan internet pada Satpas Polres TTU berdampak pada pengurusan berkas kelengkapan administrasi SIM seketika terhenti. Penyebabnya adalah jaringan tiba-tiba terputus sehingga koneksi antara komputer dengan penginputan data ke server tak berfungsi. Dengan adanya gangguan jaringan internet ini membuat beberapa orang yang akan mengurus berkas dan mengikuti ujian teori tidak bisa terlayani dan pengurusan surat izin mengemudi (SIM) menjadi terhambat.

Hal lain, tergambar dari penuturan Bintara Penguji SIM Sat lantas Polres TTU, Bripka Laurensius Wurin, yang semakin memperkuat betapa pentingnya peran jaringan internet dalam pelayanan SIM. “Kalau kita mau mengikuti Alur Penerbitan SIM di Satpas 1634 di Polres ini semua ada empat tahap. *Pertama*, (Pendaftaran), *Kedua*, (Identifikasi), *Ketiga*, (Ujian Teori, Ujian Praktek 1 dan 2). *Keempat*, Cetak SIM. Keempat tahap ini, semuanya berbasis jaringan dan biasanya kami kesulitan di tahap kedua “*Identifikasi*”. karena identifikasi ini tergantung jaringan. Kalau jaringan baik maka kita bisa lanjut ke tahap berikutnya tapi kalau jaringan eror maka kita terhenti dan tidak bisa lanjut ke tahap selanjutnya dan ini biasanya berlangsung dalam waktu yang cukup lama sehingga kita harus menunggu sampai jaringannya normal kembali”. (*Hasil Wawancara hari/tanggal: Selasa, 28 Januari 2020*)

Adapun studi dokumentasi dapat dilihat pada (gambar 5) Alur Penerbitan SIM Satpas 1634 Polres TTU berikut ini:



Sumber: Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas 1634 Polres TTU)

Secara umum alur penerbitan SIM Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas 1634 Polres TTU) terdiri atas 4. Loker 1 (Pendaftaran), Loker 2 (Identifikasi), Loker 3 (Ujian Teori, Ujian Praktek 1 dan 2), dan Loker 4 (Cetak SIM). Dapat disimpulkan bahwa tahapan-tahapan pembuatan SIM di Satpas Polres TTU sangat tersistematis dan keempat tahap ini merupakan satu kesatuan yang berhubungan erat dan tidak dapat dipisahkan satu dengan yang lainnya karena masing-masing memiliki peran dan pengaruh yang signifikan bagi keberlanjutan tahapan berikutnya.

E. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan yang ada, dapat ditarik kesimpulan bahwa implementasi pelayanan publik dalam kaitan dengan Inovasi Pelayanan Surat Ijin Mengemudi (SIM) di Polres TTU mengalami perubahan yang sangat signifikan dari waktu ke waktu ditandai dengan adanya terobosan-terobosan baru demi peningkatan pelayanan yang akuntabel, transparan dan profesional dengan biaya yang serendah-rendahnya.

2. Rekomendasi

Adapun beberapa rekomendasi sebagai berikut:

- a. Perlu dilakukan sosialisasi lebih intensif dari Kepolisian tentang manfaat memiliki SIM, sebagaimana tercantum dalam Pasal 77 ayat (1) UU No.22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.
- b. Perlu dukungan anggaran yang lebih tinggi agar Polri dapat memaksimalkan fungsi pelayanannya terutama untuk mengatasi masalah gangguan jaringan internet yang terdapat pada sistem online (modem) mobil pelayanan SIM Keliling dan peningkatan jaringan internet di Kantor Pelayanan Satpas 1634 Polres TTU yang seringkali tidak tersambung ke server pusat dan berlangsung dalam kurun waktu yang cukup lama.

REFERENSI

- Brazeal D.V. & Herbert T.T (1997). Toward conceptual consistency in the foundations of entrepreneurship. Proceedings from the USASBE. <https://www.usasbe.org/knowledge/proceedings/proceedingsDocs/USASBE1997proceedings-P301Brazeal.PDF>.

- Dwiyanto, Agus. (2011) *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Moleong, Lexy J. (2008) *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosda.
- Rogers, Everett M., 1983, *Diffusion of Innovations*, Free Press, London.
- , 1995, *Diffusion of Innovation Forth Edition*, Free Press, New York.
- Robbins, Stephen P. 1994. *Teori Organisasi: Konsep, Struktur, Proses*. Jakarta: Penerbit Arcan.
- Suryani, Tatik. 2008. *Manajemen Inovasi dan Penciptaan Nilai*. Surabaya: Graha Ilmu

Jurnal:

- Sarendeng, Lumolos, Kimbal. 2013. *Kinerja Pelayanan Prima Di Kesatuan Polisi Resort Minahasa*. Mahasiswa PSP Pascasarjana Unsrat & Staf Pengajar di PSP Pascasarjana Unsrat
- Yanuarsasi, Ribawanto, Rengu. 2017. *Revitalisasi Polri Menuju Pelayanan Prima (Studi Pada Polres Tulungagung)*. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol 2, No. 1, Hal. 182-188.

Undang-undang:

- Undang-undang Nomor 02 Tahun 2002, *Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia*.
- Undang-undang Republik Indonesia nomor 25 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik*.
- Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 *Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*.

- Permenpan Per/21/M-PAN/11/2008. *Tentang penyusunan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Publik*.
- TAP MPR No. VI/2000, *tentang Kemandirian Polri*.

Sumber-sumber lain:

- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)
- Grand Strategy Polri Tahun 2016-2025 era kepemimpinan Bapak Jendral Drs. H.M Tito Karnavian, M.A.Ph.D
- Harian Umum Pos Kupang, Edisi jumat, 23/08/2019, "*Pungli Pembuatan SIM Keliling Terhadap Perwakilan Ombudsman RI*".

Sumber Lisan:

- Wawancara dengan Kepala Urusan Pembinaan Operasi (KBO) Satlantas Polres Timor Tengah Utara Aipda Wayan Suardika pada hari senin, tanggal, 27 januari 2020.
- Wawancara dengan Kepala Urusan Administrasi dan Tata Usaha (Kaur Mintu) Sat Lantas Polres Timor Tengah Utara, Bripta Marten Putra Adi, SE, pada hari senin tanggal 23 Januari 2020.
- Wawancara dengan Bintara Penguji Surat Izin Mengemudi (SIM) Satlantas Polres Timor Tengah Utara Bripta Laurensius Wurin, pada hari selasa, tanggal 28 januari 2020.

Internet:

- <https://kupang.tribunnews.com/2020/02/13/ombudsman-survei-kepatuhan-12-polres-di-ntt>, diakses pada hari rabu, tanggal 18 Maret 2020, pukul 17:28 WIB.