

Acc untuk diujikan pada Sidang Meja Hijau
Pada, Tanggal 16 Oktober 2021
Burhanuddin,S.H.,M.H

**TINJAUAN YURIDIS TERHADAP PERAN KEPOLISIAN
KOTA MEDAN DALAM PELAYANAN PUBLIK
PEMBUATAN SURAT IZIN MENGEMUDI
(Studi di Satlantas Polrestabes Medan)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Mendapatkan Gelar Sarjana

Hukum

Oleh :

ILHAM

NPM. 1706200098



FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

MEDAN

2021



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6623301 Fax.
(061) 6625474

Website : <http://www.umsuac.id>, <http://www.fahum.umsu.ac.id> E-mail : rektor@umsu.ac.id,
fahum@umsu.ac.id

Bila menjawab surat ini, agar
disebutkan nomor dan
tanggalnya

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**BERITA ACARA
UJIAN MEMPERTAHANKAN SKRIPSI
SARJANA BAGI MAHASISWA PROGRAM
STRATA I**

Panitia Ujian Sarjana Strata-I Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam sidangnya yang diselenggarakan pada hari (Sabtu), Tanggal (16 Oktober 2021), (8:30) WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan, menimbang:

MENETAPKAN

NAMA : ILHAM
NPM : 1706200098
PRODI/BAGIAN : HUKUM / ADMINISTRASI NEGARA
JUDUL SKRIPSI : Tinjauan Yuridis Terhadap Peran Kepolisian Kota Medan Dalam Pelayanan Publik Pembuatan Surat Izin Mengemudi (Studi Di Satlantas Polrestabes Medan)
Dinyatakan : (A-) Lulus Yudisium dengan predikat Sangat Baik
() Lulus Bersyarat, memperbaiki/ujian ulang
() Tidak Lulus

Setelah lulus, dinyatakan berhak dan berwenang mendapatkan gelar Sarjana Hukum (SH) dalam Bagian Hukum Administrasi Negara

PANITIA UJIAN

Ketua

Sekretaris


Assoc. Prof. Dr. IDA HANIFAH, S.H., M.H
NIP : 196003031986012001


Dr. FAISAL, S.H., M.Hum
NIDN : 0122087502

ANGGOTA PENGUJI :

1. BURHANUDDIN, S.H., M.H
2. Dr. T. ERWINSYAHBANA, S.H., M.H
3. Hj. ASLIANI HARAHAP, S.H., M.H

1. 
2. 
3. 



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA
UTARA
FAKULTAS HUKUM

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6623301 Fax. (061) 6625474

Website : <http://www.umsuac.id>, <http://www.fahum.umsu.ac.id> E-mail : rektor@umsu.ac.id, fahum@umsu.ac.id

*Bila menjawab surat ini, agar
disebutkan nomor dan
tanggalnya*

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENDAFTARAN UJIAN SKRIPSI

Pendaftaran Skripsi Sarjana Strata I Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, bagi:

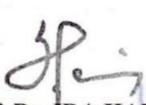
NAMA : ILHAM
NPM : 1706200098
PRODI/BAGIAN : HUKUM / ADMINISTRASI NEGARA
JUDUL SKRIPSI : Tinjauan Yuridis Terhadap Peran Kepolisian Kota Medan Dalam Pelayanan Publik Pembuatan Surat Izin Mengemudi (Studi Di Satlantas Polrestabes Medan)
PENDAFTARAN : 13 Oktober 2021

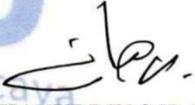
Dengan diterimanya Skripsi ini, sesudah lulus dari Ujian Sripsi penulis berhak memakai gelar:

SARJANA HUKUM (S.H)

Diketahui
DEKAN FAKULTAS HUKUM

PEMBIMBING


Assoc. Prof. Dr. DA-HANIFAH, S.H., M.H.


BURHANUDDIN, S.H., M.H.

NIDN: 0003036001



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6623301 Fax.
(061) 6625474

Website : <http://www.umsu.ac.id>, <http://www.fahum.umsu.ac.id> E-mail : rektor@umsu.ac.id,
fahum@umsu.ac.id

*Bila menjawab surat ini, agar
disebutkan nomor dan
tanggalnya*

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

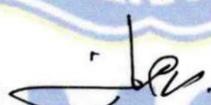
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

NAMA : ILHAM
NPM : 1706200098
PRODI/BAGIAN : HUKUM / ADMINISTRASI NEGARA
JUDUL SKRIPSI : Tinjauan Yuridis Terhadap Peran Kepolisian Kota Medan
Dalam Pelayanan Publik Pembuatan Surat Izin Mengemudi
(Studi Di Satlantas Polrestabes Medan)

**DISETUJUI UNTUK DISAMPAIKAN
KEPADA PANITIA UJIAN SKRIPSI**

Medan, 12 Oktober 2021

DOSEN PEMBIMBING


(BURHANUDDIN, S.H., M.H)

UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini, agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

Jalan Kapten Mochtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6623301 Fax. (061) 6625474

Website : <http://www.umsu.ac.id>, <http://www.fahum.umsu.ac.id> E-mail : rektor@umsu.ac.id, fahum@umsu.ac.id

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI MAHASISWA

NAMA : ILHAM
NPM : 1706200098
PRODI/BAGIAN : HUKUM / ADMINISTRASI NEGARA
JUDUL SKRIPSI : Tinjauan Yuridis Terhadap Peran Kepolisian Kota Medan Dalam Pelayanan Publik Pembuatan Surat Izin Mengemudi (Studi Di Satlantas Polrestabes Medan)
Pembimbing : BURHANUDDIN, S.H.,M.H

TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	TANDA TANGAN
07/09/2021	Diskusi Judul	Jlv.
07/09/2021	Seminar Proposal	Jlv.
26/09/2021	Perbaiki Rumusan Masalah	Jlv.
28/09/2021	Tinjauan Pustaka sesuai dengan judul	Jlv.
01/10/2021	Bab III supaya dimasukkan Hasil wawancara	Jlv.
05/10/2021	Kesimpulan/ Saran ditugas	Jlv.
10/10/2021	Bedah Buku	Jlv.

Diketahui,
DEKAN FAKULTAS HUKUM


(Assoc. Prof. Dr. IDA HANIFAH, SH., MH)

DOSEN PEMBIMBING


(BURHANUDDIN, S.H., M.H)

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : ILHAM
NPM : 1706200098
Program Studi/Fakultas : Ilmu Hukum / Hukum
Bagian : Hukum Administrasi Negara
Judul Skripsi : **TINJAUAN YURIDIS TERHADAP PERAN KEPOLISIAN KOTA MEDAN DALAM PELAYANAN PUBLIK PEMBUATAN SURAT IZIN MENGEMUDI (STUDI DI SATLANTAS POLRESTABES MEDAN**

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang saya tulis ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian / karya saya sendiri. Kecuali pada bagian-bagian yang sudah dirujuk dan di sertakan sumbernya.

Dan apabila ternyata dikemudian hari, skripsi ini merupakan hasil plagiat atau merupakan karya orang lain, maka dengan ini saya menyatakan bersedia menerima sanksi akademik dari Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Medan, 12 Oktober 2021

Saya yang menyatakan



ILHAM

ABSTRAK

TINJAUAN YURIDIS TERHADAP PERAN KEPOLISIAN KOTA MEDAN DALAM PELAYANAN PEMBUATAN SURAT IZIN MENGENEMUDI (Studi di Satlantas Polrestabes Medan)

Indonesia merupakan Negara kepulauan dengan banyak kota-kota besar didalam nya dan dihuni oleh banyak masyarakat dengan berbagai latar belakang yang berbeda sejalan dengan berkembangnya pembangunan di kota-kota yang lambat laun menjadi kota metropolitan tersebut tentu kebutuhan akan pelayanan kepada masyarakat juga kian meningkat, termasuk didalam nya kebutuhan masyarakat dalam bidang pelayanan pembuatan surat izin mengemudi, tidak dapat dipungkiri bahwa memiliki kendaraan pribadi menjadi salah satu bentuk nilai tambah masyarakat perkotaan dalam mempermudah aktivitas harinya, untuk itu diperlukan adanya sebuah bentuk legalitas seseorang sah dalam berkendara dijalan umum. Legalitas yang dimaksud berupa Surat Izin Mengemudi yang harus dimiliki bagi setiap masyarakat yang berkendara. Surat Izin Mengemudi selanjutnya disebut SIM, diterbitkan oleh kepolisian pada unit Satuan Lalu Lintas setelah si calon pengemudi dinyatakan lulus melakukan serangkaian proses tes uji SIM. SIM terdiri dari beberapa jenis yang disesuaikan dengan kendaraan yang digunakan, berdasarkan bentuk nya SIM terbagi atas SIM perorangan dan SIM umum. SIM perorangan terdiri atas SIM A untuk jenis kendaraan mobil, SIM B1 untuk jenis kendaraan mobil angkutan penumpang dan barang, SIM B2 untuk jenis kendaraan alat berat, SIM C untuk jenis kendaraan sepeda motor dan SIM D untuk para pengemudi kendaraan khusus. Untuk jenis SIM umum terdiri atas SIM A umum digunakan untuk mengemudikan kendaraan bermotor, SIM B1 umum digunakan untuk mengemudikan mobil penumpang serta barang dengan tujuan komersil dan SIM B2 umum untuk menggunakan kendaraan penarik atau bermotor dengan gandengan.

Penelitian yang dilakukan adalah penelitian hukum Normatif. Menganalisa permasalahan dengan konsep aturan yang tertulis dalam perundang-undangan dan bersifat empiris untuk melihat permasalahan hukum dengan sudut pandang sosiologis yang melihat fenomena hukum di masyarakat

Kata Kunci : Kepolisian, Pelayanan, Surat Izin Mengemudi

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Sebagai awalan penulis sampaikan rasa syukur kepada Allah SWT yang maha pengasih lagi maha Penyanyang untuk segala rahmat, berkah dan karunianya sehingga penulis mampu untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini. Skripsi merupakan salah satu tugas akhir yang harus diselesaikan oleh setiap mahasiswa yang akan menyelesaikan pendidikan S-1 nya di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Maka dari itu disusunlah skripsi ini, yang berjudul Tinjauan Yuridis Terhadap Peran Kepolisian Kota Medan dalam Pelayanan Publik Pembuatan Surat Izin Mengemudi (Studi di Satlantas Polrestabes Medan)

Saya selaku penulis menyadari bahwa hasil penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna adapun hal tersebut terjadi karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan dari penulis sendiri, penulis berharap bahwa hasil penulisan skripsi ini dapat menjadi hal yang bermanfaat bagi penulis sendiri secara khususnya dan bermanfaat juga bagi pihak lain secara umumnya. Dalam penulisan skripsi ini penulis mendapat banyak sekali pembelajaran, dukungan moriil maupun materiil hingga bantuan bimbingan dari banyak pihak yang penulis temui selama pengerjaan skripsi ini.

Dengan selesainya penyusunan skripsi ini perkenankan penulis untuk mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada :

1. Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, yakni Bapak Prof. Dr. Agussani., M.AP atas kesempatan dan fasilitas yang diberikan kepada kami untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan program sarjana ini.
2. Dekan Fakultas hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, yaitu Ibu Assoc. Prof. Dr. Ida Hanifah, S.H., M.H atas kesempatan menjadi mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Demikian juga kepada Wakil Dekan I, yaitu Bapak Dr. Faisal, S.H., M.Hum dan Wakil Dekan III, yaitu Bapak Dr. Zainuddin, S.H., M.H.
3. Terimakasih serta penghargaan setinggi-tingginya kepada Bapak Burhanuddin, S.H., M.H sebagai pembimbing yang telah mengalirkan ilmu, arahan, serta nasehat nya kepada penulis sehingga saya mampu menyelesaikan skripsi ini. tak lupa juga saya ucapkan terimakasih kepada Dr. Teungku Erwinsyahbana, S.H., M.H selaku pembimbing yang dengan penuh perhatian telah memberikan kritikan, arahan serta bimbingan sehingga skripsi ini dapat selesai.
4. Kepada seluruh staf pengajar Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Secara khusus kepada mendiang kedua orang tua saya papah Zulpaneli dan mamah Erita Warni. Serta mendiang nenek dan kakek saya yang telah merawat, mendidik dan mengajarkan saya untuk menjadi pribadi yang pantang menyerah. Tak lupa juga saya ucapkan terimakasih kepada keluarga

besar saya yang juga telah merawat dan membesarkan saya sampai pada saat ini.

6. Kepada diri saya sendiri yang dengan semangat terus mengerjakan skripsi ini walaupun tiap langkah yang dijalani seperti melakukan Summit ke puncak gunung Semeru, berjalan satu langkah turun dua langkah. Terimakasih diri saya, yang dengan gigih dan niat yang kuat mengantarkan saya pada titik tertinggi penyelesaian tugas akhir sebagai seorang mahasiswa ini.
7. Kepada sahabat-sahabat saya Agus si tukang pukul , Genjor, Juned si teknisi IT, Zulhamboy, Audi kodok serta Fajar yang telah memberikan semangat, bantuan, motivasi serta menghibur saya ketika sedang sedih dalam penyelesaian skripsi ini yang dengan setia mendengarkan keluh kesah saya selama skripsi ini dibuat.
8. Kepada Nabilla Arta yang telah memberikan semangat serta secara tidak langsung telah memaksa saya untuk menyelesaikan skripsi ini, terimakasih karena telah menjadi pendengar keluh kesah saya dan rela tidur larut malam untuk memberikan semangat kepada saya.
9. Kepada seluruh teman-teman kelas B1 2017 yang sejak awal telah menjadi teman sekaligus keluarga kedua saya disini, kemudian kepada teman – teman kelas Hukum Administrasi Negara sekaligus teman seperbimbingan saya yang telah memberikan informasi dan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.
10. Kepada seluruh teman dan pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu namanya tanpa mengurangi rasa hormat, penulis ucapkan terimakasih

yang setulusnya atas semua kebaikan yang telah diberikan kepada penulis, semoga ALLAH SWT membalas kebaikan kalian semua.

Akhirnya, tiada kain yang tak koyak, koyaknya karena belati, tiada orang yang tak bersalah kecuali Illahi Robbi, Mohon Maaf atas segala kesalahan selama ini, skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu penulis berharap adanya saran dan kritikan yang membangun untuk membuatnya lebih baik.

Terimakasih semua, tiada lain yang penulis harapkan semoga kiranya semua bantuan yang penulis dapatkan selama pengejerjaan skripsi ini mendapat balasan dari ALLAH SWT dan mudah-mudahan semuanya selalu dalam lindungan ALLAH SWT, Aminn. Sesungguhnya Allah mengetahui segala niat baik hamba-hambanya.

Assalamualaikum Waramatullahi Wabarakatuh.

Medan , 10 Oktober 2021

Hormat saya,

Penulis

ILHAM

(170620008)

DAFTAR ISI

Pendaftaran Ujian	
Berita Acara Ujian.....	
Persetujuan Pembimbing.....	
Kartu Bimbingan Skripsi	
Penyertaan Keaslian Skripsi.....	
Abstrak	i
Kata Pengantar	ii
Daftar Isi.....	vi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.....	1
1. Rumusan Masalah	9
2. Faedah Penelitian	9
B. Tujuan Penelitian.....	10
C. Defenisi Operasional.....	11
D. Keaslian Penelitian.....	14
E. Metode Penelitian.....	15

1. Jenis Penelitian	16
2. Sifat Penelitian	16
3. Sumber Data.....	17
4. Alat Pengumpulan Data	19
5. Analisis Data	20
F. Jadwal Penelitian.....	21

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Yuridis.....	22
B. Peran Kepolisian.....	22
C. Pelayanan Publik	27
D. Surat Izin Mengemudi	31

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Implementasi Pelayanan Publik Pembuatan Surat Izin Mmengemudi oleh Kepolisian Kota Medan.....	33
B. Pengawasan Pelayanan Publik oleh Kepolisian Kota Medan Kepada Masyarakat	50
C. Kendala dan Upaya Kepolisian dalam Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi Kepada Masyarakat.....	67

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	76
---------------------	----

B. Saran..... 76

DAFTAR PUSTAKA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kota medan merupakan salah satu kota besar di Pulau Sumatera, sekaligus menjadi Ibu kota provinsi Sumatera Utara dengan menyandang status sebagai kota besar tentunya kebutuhan masyarakat dalam kota nya sangatlah beragam, kebutuhan akan adanya kepastian, jaminan dan pelayanan publik yang baik menjadi hal mutlak yang harus dipenuhi oleh pemerintah daerah beserta organ pendukung lainnya pelayanan publik yang baik merupakan bukti hadirnya negara dalam masyarakat.

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia, antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administrasi.

Pelayanan pada intinya ialah serangkaian kegiatan yang berkaitan dengan proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan dan meliputi

seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksud dilakukan berkaitan dengan aktivitas saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan. Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian aktivitas 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.¹

Tujuan dari pelayanan publik ialah untuk memuaskan keinginan masyarakat atau pelanggan pada umumnya, untuk mencapai hal tersebut diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat.

Pelayanan publik sangat erat kaitanya dengan pemerintah, karena salah satu tanggung jawab pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan publik yang diterima masyarakat secara langsung dapat dijadikan tolak ukur dalam menilai kualitas pemerintah. pelayanan publik dalam perkembangannya timbul dari adanya kewajiban sebagai suatu bentuk penyelenggaraan kegiatan pemerintahan². Dalam undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara

¹Riawan Tjandra, 2019, "*Hukum Administrasi Negara*", Jakarta : Sinar Grafika, halaman 189

² Ibid., hlm 190

dan penduduk atas barang jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pemberian pelayanan publik oleh aparat pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat dengan tujuan untuk mewujudkan kesejahteraan rakyat. Karena itu, kedudukan aparat pemerintah dalam pelayanan umum (public service) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, dengan demikian akan menentukan sejauh mana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya untuk mewujudkan kesejahteraan bagi rakyatnya sebagaimana tertuang dalam konsep “welfare state”.³

Dalam melaksanakan pelayanan publik pemerintah membentuk Organisasi Penyelenggara. Penyelenggara merupakan setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggara bertanggung jawab atas ketidak mampuan, pelanggaran, dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan⁴ dan Pelayanan administratif merupakan salah satu bentuk pelayanan yang mutlak disediakan oleh pemerintah

³Nuriyanto, 2014 “*Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep Welfare State*” Jurnal Konstitusi, Vol. 11 No 3, halaman 432

⁴*Ibid.*, hlm 438-439

kepada masyarakatnya, dalam pasal 5 ayat 7 huruf a dan b undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik yang dimaksud dengan pelayanan administrasi ialah tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga negara dan tindakan administratif oleh instansi nonpemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

Arti pentingnya pelayanan publik jika dikaitkan dengan hubungan hukum antara pemerintah sebagai penguasa (*overheid*) dengan rakyat karena pada hakikatnya fungsi pemerintahan (*sturende functie*) yang dilaksanakan sebagai dimensi utama dalam Hukum Administrasi Negara setelah bersentuhan dengan adanya Konvensi Internasional mengenai hak-hak sipil dan politik serta Konvensi Internasional mengenai hak-hak ekonomi, sosial, dan budaya harus dimaknai sebagai fungsi pelayanan (*service functie*) sebagaimana akar kata istilah “administrasi”.

Hal itulah yang menjadi sebagian konsiderans dari lahirnya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Indonesia yaitu: (1) 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; (2)

perlunya 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 dan (3) perlunya 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.⁵

Lebih lanjut mengenai hak masyarakat dalam pelayanan publik diatur dalam pasal 18 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, yang beberapa diantaranya menyebutkan bahwa masyarakat berhak untuk mengetahui kebenaran isi standar pelayanan, mengawasi pelaksanaan standar pelayanan, mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan dan mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan.

Harapannya dengan adanya pelayanan publik yang baik tersebut, masyarakat merasa senang, puas serta merasa memperoleh apa yang menjadi haknya dan ini merupakan kewajiban pemerintah untuk mewujudkannya. Dengan demikian, bahwa pelayanan publik yang baik merupakan hak asasi manusia terkait masalah untuk memperoleh keadilan. Artinya bahwa, keadilan dalam memperoleh pelayanan publik tidak boleh membedakan antara warga negara yang satu dengan

⁵RiawanTjandra, *Op.cit*, 202.

warga negara yang lain apapun alasannya baik agama, warna kulit, bahasa dan sebagainya sepanjang penerima layanan publik tersebut telah memenuhi ketentuan umum yang berlaku.

Termasuk didalamnya terdapat institusi kepolisian yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, peran institusi kepolisian sebagai salah satu lembaga negara yang bersinggungan langsung dengan kehidupan masyarakat menjadikannya kerap mendapat sorotan langsung oleh masyarakat hal ini dapat dilihat dalam pasal 13 Undang-undang nomor 2 tahun 2002 tentang kepolisian pada bagian huruf c yang menyebutkan bahwa salah satu tugas pokok dari kepolisian ialah memberikan perlindungan, pengayoman serta pelayanan kepada masyarakat.

Pembaharuan Undang-undang Kepolisian Indonesia, UU No. 2 Tahun 2002 dimaksudkan untuk lebih memantapkan kedudukan dan peran Polri sebagai fungsi pemerintahan meliputi pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan dan pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat yang menjunjung tinggi hak asasi manusia. Polri sebagai agen penegak hukum dan pembina keamanan dan ketertiban masyarakat. Konsep

tugas, fungsi dan peran Polri yang bersumber dari landasan yang masih relevan namun masih perlu diorintasikan dengan perkembangan masyarakat.⁶

Jika dipahami secara dalam tugas Polisi sangatlah mulia dan baik, akan tetapi tugas tersebut akan menjadi sebaliknya ketika pada proses pelaksanaannya tidak dilakukan dengan ketentuan yang berlaku sehingga justru mengakibatkan kerugian bagi masyarakat masyarakat bahwa bagi institusi kepolisian itu sendiri. Tugas dan fungsi pokok kepolisian yang salah satunya ialah memberikan perlindungan, pengayoman serta pelayanan kepada masyarakat menjadikannya sebagai garda terdepan hadirnya negara ditengah tengah masyarakat

Tugas-tugas kepolisian akan terselenggara dengan baik, apabila dijalankan oleh kepolisian yang berorientasi pada masyarakat yang dilayani, yang meliputi orientasi pada fungsi kepolisian yang ideal, artinya tugas-tugas kepolisian diselenggarakan untuk mencapai tujuan masyarakat aman dan tertib serta orientasi pada lembaga kepolisian yang berfungsi secara ideal, yakni secara efektif dan efisien dalam upaya mencapai tujuan dibentuknya lembaga kepolisian yakni untuk mewujudkan keamanan dalam negeri yang meliputi terpeliharanya keamanan dan ketertiban masyarakat⁷, hal ini sesuai dengan tribrata kepolisian

⁶ Kasman Tasaripa, 2013 “*Tugas dan Fungsi Kepolisian dalam Perannya Sebagai Penegak Hukum Menurut Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian*”, Jurnal ilmu hukum legal opinion, Vol 1, No 2, halaman 2

⁷ I Ketut Adi Purnama, 2018, “*Hukum Kepolisian (Sejarah dan Peran Polri dalam Penegakan Hukum Serta Perlindungan HAM)*”, Bandung : Refika Aditama, halaman 63-64.

yang salah satunya menyebutkan kepolisian senantiasa melindungi, mengayomi dan melayani masyarakat.

Undang-undang No 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia dalam pasal 2 menyebutkan, fungsi kepolisian adalah salah satu fungsi pemerintahan negara di bidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat, Salah satu bentuk pelayanan kepolisian kepada masyarakat ialah pelayanan administrasi yang meliputi pelayanan pembuatan Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (SKTLK), Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Surat Keterangan Lapori Diri (SKLD), Surat Ijin Keramaian, Surat Rekomendasi Ijin Usaha Jasa Pengamatan, Surat Ijin Mengemudi (SIM), dan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK) yang dalam pelaksanaannya dilakukan oleh sentra pelayanan kepolisian terpadu (SPKT) baik pada tingkat pusat hingga daerah.

Namun perlu diingat bahwa akan mencerminkan citra kepolisian dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagaimana mestinya. Dengan pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat, instansi kepolisian akan selalu dinilai oleh masyarakat terkait dengan jasa pelayanannya. Aparat kepolisian yang memberikan pelayanan dengan integritas yang tinggi akan menciptakan citra yang baik terkait dengan instansi kepolisian dan kepuasan yang dirasakan oleh

masyarakat⁸ hal sebaliknya juga berlaku jika dalam pelaksanaan peran sebagai kepolisian kurang memperhatikan kualitas pelayanannya maka tentu masyarakat akan kecewa terhadap peran kepolisian tersebut dan tentunya fungsi kepolisian yang terdapat dalam pasal 2 Undang-Undang No 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian tidaklah terpenuhi dan hal yang sama juga dapat berlaku bagi kepolisian di kota medan dalam menjalankan tugas dan perannya sebagai instansi publik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Oleh karena hal tersebut penulis tertarik untuk mengkaji lebih jauh serta menuangkannya ke dalam skripsi hukum dengan judul :**Tinjauan Yuridis Terhadap Peran Kepolisian Kota Medan Dalam Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (Studi di SATLANTAS POLRESTABES MEDAN)**

1. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis dapat merumuskan masalah sebagai berikut ::

- a. Bagaimana Implementasi Pelayanan Publik oleh Kepolisian Kota Medan Kepada Masyarakat ?
- b. Bagaimana Pengawasan Pelayanan Publik oleh Kepolisian Kota Medan Kepada Masyarakat ?

⁸Ahkmad Pancarudin, 2019, “ *Pengaruh Citra Kepolisian dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Polres Metro*”, Jurnal Simplex, Vol 2 No 2, halaman 4

- c. Bagaimana Kendala dan Upaya Kepolisian dalam Pelayanan Kepada Masyarakat ?

2. FAEDAH PENELITIAN

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka diharapkan penelitian ini dapat memberikan faedah kepada banyak orang, baik secara teoritis maupun praktis. :

- a. Secara Teoritis

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan tambahan ilmu serta pemahaman bagi masyarakat kota medan secara umum mengenai peranan penting kepolisian sebagai pelayan publik serta secara khusus bagi mahasiswa terutama mahasiswa fakultas hukum diharapkan penelitian ini dapat menjadi salah satu bentuk sumber pembelajaran kedepannya.

- b. Secara Praktis

Diharapkan penelitian ini berfaedah bagi kepentingan negara, pemerintah, dan masyarakat secara luas mengingat penelitian ini berkaitan dengan peranan pelayanan pemerintah serta organ pemerintahannya terkhusus instansi kepolisian di kota medan, tak lupa juga penelitian ini juga dapat berguna bagi saya selaku peneliti yang merupakan seorang mahasiswa fakultas hukum.

B. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini ialah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui gambaran bentuk serta penerapan hukum dalam pelayanan pembuatan SIM oleh kepolisian kepada masyarakat kota medan
2. Untuk mengetahui bentuk pengawasan pelayanan publik kepolisian kota medan kepada masyarakat
3. Untuk mengetahui kendala penyedia serta upaya yang dilakukan oleh kepolisian kota medan kepada masyarakat dalam pelayanan pembuatan SIM

C. Definisi Operasional

Definisi operasional atau kerangka konsep adalah kerangka yang menggambarkan hubungan antara definisi-definisi atau konsep-konsep khusus yang akan diteliti. Konsep merupakan salah satu unsur konkrit dari teori.⁹ Untuk itu penulis membuat definisi operasional sebagai berikut. :

1. Tinjauan

Menurut kamus besar bahasa Indonesia, pengertian tinjauan adalah mempelajari dengan cermat, memeriksa (untuk memahami), pandangan, pendapat (sesudah menyelidiki, mempelajari, dan sebagainya).¹⁰ Menurut Kamus Hukum, kata yuridis berasal dari kata *Yuridisch* yang berarti menurut

⁹Fakultas Hukum UMSU, 2018, "*Pedoman Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa*". Medan, Pustaka Prima, halaman 17

¹⁰ Anonim, "*Pengertian Tinjauan Yuridis*", <https://suduthukum.com/2017/04/pengertian-tinjauan-yuridis.html>, diakses tanggal 22 Agustus 2021, pukul 19.45 WIB.

hukum atau dari segi hukum. Dapat disimpulkan tinjauan yuridis berarti mempelajari dengan cermat, memeriksa (untuk memahami), suatu pandangan atau pendapat dari segi hukum. Tinjauan Yuridis ialah kegiatan mempelajari sesuatu dengan cermat, memeriksa suatu pandangan atau pendapat dengan perspektif hukum dalam hal ini yang dimaksud dengan tinjauan yuridis ialah memeriksa suatu pandangan hukum terkait pelayanan publik oleh kepolisian kepada masyarakat.

2. Peran

Pengertian peran merupakan suatu rangkaian perilaku yang diharapkan dari seseorang dengan berdasarkan posisi sosial, baik itu dengan secara formal maupun informal.¹¹ Terdapat juga yang mengatakan bahwa arti peran ini ialah suatu tindakan yang dilakukan individu atau sekelompok orang dalam suatu kejadian atau peristiwa, dan merupakan suatu pembentuk tingkah laku yang diharapkan dari seseorang yang mempunyai kedudukan di masyarakat. Peran merupakan suatu aspek dinamis dari status sosial atau kedudukan. Artinya, Pada saat seseorang itu dapat melaksanakan kewajiban serta juga mendapatkan haknya maka orang tersebut sudah menjalankan sebuah peran. Peran dapat juga diartikan sebagai sebuah aktivitas yang dikerjakan oleh seseorang yang memiliki kedudukan atau status sosial dalam organisasi atau

¹¹ Parta Ibeng, "*Pengertian Peran, Konsep dan Jenisnya Menurut Para Ahli*", <https://pendidikan.co.id/pengertian-peran-konsep-dan-jenisnya-menurut-para-ahli/>, diakses tanggal 22 Agustus 2021, Pukul 20.00 WIB

lembaga yang ketentuannya sudah diatur, peran adalah seperangkat tingkah yang diharapkan dimiliki oleh yang berkedudukan dimasyarakat dalam hal ini yang dimaksud dengan peran ialah kegiatan yang dilakukan oleh lembaga institusi kepolisian dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat kota medan.

3. Kepolisian

Kepolisian berasal dari kata polisi yang dapat dimaknai sebagai anggota badan pemerintah yang bertugas memelihara keamanan dan ketertiban umum, polisi yang bermakna institusi biasa kita sebut dengan kepolisian.¹² Kepolisian ialah seperangkat organ pemerintahan yang ditetapkan sebagai lembaga negara serta diberikan kewenangan dalam menjalankan tugas serta kewajibannya yang diatur dalam sebuah peraturan, dalam undang-undang no 2 tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia disebutkan bahwa kepolisian adalah segala hal yang berkaitan dengan fungsi dan lembaga kepolisian sesuai dengan ketentuan perundang-undangan dalam hal ini yang dimaksud dengan kepolisian ialah kepolisian daerah kota medan.

4. Pelayanan Publik

Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-

¹²Erma Yulihastin, 2008, "*Bekerja Sebagai Polisi*", Jakarta : Gelora Aksara Pratama, halaman 3

undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.¹³dalam hal ini yang dimaksud pelayanan publik ialah pelayanan administratif pembuatan Surat Izin Mengemudi di kepolisian kota medan kepada masyarakat.

D. Keaslian Penelitian

Tinjauan Yuridis Peran Kepolisian Kota Medan dalam Pelayanan Publik merupakan hal yang layak dikaji dan dilakukan oleh penulis sendiri berdasarkan berbagai literatur seperti buku, jurnal dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.sebagai perbandingan dapat dikemukakan beberapa hasil penelitian sebelumnya yang pernah diteliti yang judul nya hampir mirip dengan judul penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Skripsi Irayata Gurusinaga, Mahasiswa Departemen Hukum Administrasi Negara Universitas Sumatera Utara, Tahun 2019, yang berjudul “Tinjauan Yuridis Terhadap Pelayanan Reserse Kriminal (ResKrim) Berdasarkan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 di Polsek Medan Baru” Skripsi ini merupakan penelitian yuridis normatif yang menekankan pada proses pelayanan masyarakat dalam membuat laporan suatu perkara pada unit reserse kriminal polsek Medan Baru.

¹³Kasman Siburian, Victorianus R.Puang, 2017, “*Hukum Administrasi Negara*”, Yogyakarta:Capiya Publishing, halaman 212

2. Skripsi Rifan Irwanda Nasution, Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Tahun 2018, yang berjudul “Peran Kepolisian Dalam Meminimalisir Balap Liar di Kota Medan (Studi Kasus di Satlantas Polrestabes Medan)” Skripsi ini merupakan penelitian yuridis empiris yang menekankan pada peran kepolisian kota medan pada unit satuan lalu lintas dalam meminimalisir balap liar di kota medan.

Secara konstruktif, substansi dan pembahasan terhadap kedua penelitian tersebut diatas berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis saat ini. pada penelitian pertama lebih membahas mengenai bentuk pelayanan kepolisian pada unit reserse kriminal pada polsek medan baru sedangkan pada penelitian kedua lebih menekankan bagaimana peran kepolisian unit satuan lalu lintas dalam mencegah terjadinya balap liar di Kota Medan kedua hal tersebut berbedadengan topik pembahasan yang penulis angkat kedalam bentuk skripsi ini. Pada penulisan skripsi ini, penulis meneliti aspek kajian normatif yang membahas tentang proses dan mekanisme pelayanan publik dalam hal administrasi yang dilakukan oleh kepolisian kota medan pada bidang pengurusan surat izin mengemudi.

E. Metode Penelitian

Metode atau metodologi diartikan sebagai logika dari penelitian ilmiah, studi terhadap prosedur dan teknik penelitian. Penelitian pada hakikatnya adalah rangkaian kegiatan ilmiah dan arena itu menggunakan metode-metode ilmiah

untuk menggali dan memecahkan permasalahan, atau untuk menemukan sesuatu kebenaran dari fakta-fakta yang ada. Metode penelitian bertujuan untuk menjelaskan bagaimana penelitian itu dilakukan agar didapatkan hasil yang maksimal.¹⁴ Sesuai dengan rumusan permasalahan dan tujuan penelitian maka metode penelitian yang akan dilakukan meliputi :

1. Jenis dan Pendekatan penelitian

Jenis dan Pendekatan Penelitian yang penulis gunakan ialah penelitian hukum Normatif , penelitian hukum normative bisa disebut juga sebagai penelitian hukum doctrinal. Pada penelitian ini, sering kali hukum di konsepkan sebagai apa yang tertulis dalam peraturan perundang-undangan (*law in book*) atau hukum yang dikonsepsikan sebagai kaidah atau norma yang merupakan patokan berperilaku masyarakat terhadap apa yang dianggap pantas. Namun sesungguhnya hukum juga dapat di konsepkan sebagai apa yang ada dalam tindakan (*law in action*). *Law in book* adalah hukum yang seharusnya berjalan sesuai harapan. Keduanya seiring berbeda, artinya hukum dalam buku sering berbeda dengan hukum dalam kehidupan masyarakat.¹⁵

2. Sifat Penelitian

¹⁴Fakultas Hukum UMSU, *Op.Cit* halaman 19

¹⁵ Jonaedi Efendi, Johnny Ibrahi, 2020, *Metode Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, Jakarta, Kencana, Halaman 124

Penelitian Hukum bertujuan untuk mengetahui dan menggambarkan keadaan sesuatu mengenai apa dan bagaimana keberadaan norma norma hukum dan bekerjanya norma norma hukum pada masyarakat. Berdasarkan tujuan penelitian hukum tersebut, maka kecenderungan sifat penelitian yang digunakan adalah sifat penelitian secara empiris. Penelitian empiris memiliki sifat bersosial dengan baik, dikarenakan penelitian empiris pada dasarnya merupakan sebuah penelitian yang menyangkut hubungannya dengan studi yang berada di lapangan. Penelitian ini tentunya banyak menghabiskan waktu di lapangan dan juga penulis harus memiliki kemampuan adaptasi dengan lingkungan saat penelitian ini berlanjut, dan memiliki sifat yang melihat hukum dari lingkungan masyarakat sekitar.

3. Sumber Data

Penelitian hukum normatif ini menggunakan 3 (tiga) jenis data yaitu data yang bersumber dari hukum Islam, data primer dan data sekunder. Adapun secara rinci sumber data yang digunakan pada penelitian hukum ini yakni, sebagai berikut:.

- a. Data yang bersumber dari Hukum Islam, yaitu Al-Qur'an Surah At Taubah ayat 105. Data yang bersumber dari Hukum Islam tersebut lazim disebut pula sebagai data kewahyuan :

وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللّٰهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ

وَسْتَرْدُّونَ إِلَىٰ عِلْمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا

كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ

Dan katakanlah, “Bekerjalah kamu, maka Allah akan melihat pekerjaanmu, begitu juga Rasul-Nya dan orang-orang mukmin, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui yang gaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan.”

- b. Data primer, yaitu data yang diambil langsung di lapangan. Dalam hal ini yaitu di SATLANTAS POLRESTABES MEDAN di artikan sebagai data yang di peroleh secara langsung mengenai perilaku hukum dan peristiwa tersebut.
- c. Data sekunder yaitu data pustaka yang mencakup dokumen- dokumen publikasi tentang hukum meliputi: buku-buku teks, kamus-kamus hukum. Jurnal hukm dan komentar-komentar atas putusan pengadilan.
Data sekunder terdiri dari :
 - 1). Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
 - 2). Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
 - 3). Undang-Undang Kepolisian No 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Republik Indonesia

- 4). Peraturan Kepolisian No 5 Tahun 2021 tentang Penerbitan dan Penandaan Surat Izin Mengemudi.
- 5). Bahan hukum tersier, yaitu bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder berupa kamus hukum atau kamus ensiklopedia atau kamus bahasa Indonesia dan internet untuk menjelaskan maksud atau pengertian istilah-istilah yang sulit diartikan.¹⁶

4. Alat Pengumpul Data

Alat pengumpul data yang dipergunakan dalam penelitian ini dapat dilakukan melalui 2 (dua) cara, yaitu:

- a. Studi lapangan (*field research*) yaitu dilakukan dengan metode wawancara di SATLANTAS POLRESTABES MEDAN yang bertalian dengan judul penelitian guna menghimpun data primer yang dibutuhkan dalam penelitian dimaksud.
- b. Studi kepustakaan (*library research*) yang dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu:
 - 1) *Offline*; yaitu menghimpun data studi kepustakaan (*library research*) secara langsung dengan mengunjungi toko-toko buku, perpustakaan (baik di dalam maupun di luar kampus Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara) guna menghimpun data

¹⁶ Fakultas Hukum Umsu , *Loc.cit*

sekunder yang dibutuhkan dalam penelitian dimaksud.

- 2) *Online*; yaitu studi kepustakaan (*library research*) yang dilakukan dengan cara *searching* melalui media internet guna menghimpun data sekunder yang dibutuhkan dalam penelitian dimaksud.

5. Analisis Data

Analisis data ialah kegiatan memfokuskan, mengabstraksikan, mengorganisir data secara sistematis dan rasional untuk memberikan bahan jawaban terhadap permasalahan.¹⁷ Berdasarkan jenis dan sifat penelitian yang ditentukan, maka analisis data yang dipergunakan adalah analisis kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah model penelitian yang berasal dari ilmu sosial untuk meneliti masalah-masalah dan fenomena-fenomena sosial kemasyarakatan secara mendalam dengan penelitian yang relatif kecil, tetapi lebih terfokus, yang analisis datanya dilakukan secara kualitatif, yakni dengan tidak menggunakan angka-angka dan rumus-rumus statistik, yang dilakukan melalui berbagai cara seperti *interview* dan komunikasi mendalam dengan narasumber terkait.¹⁸ Analisis data dalam penelitian kualitatif merupakan proses pelacakan serta pengaturan secara sistematis catatan lapangan yang telah diperoleh dari wawancara, observasi serta bahan lain agar peneliti dapat melaporkan

¹⁷ *ibid*

¹⁸ Munir Fuady. 2018. *Metode Riset Hukum*. Depok: PT. Raja Grafindo, halaman 95.

hasil penelitian. Analisis data dalam penelitian kualitatif pada dasarnya analisis deskriptif, diawali dengan pengelompokan data yang sama, selanjutnya dilakukan interpretasi untuk memberi makna setiap sub- aspek dan hubungan antara satu dengan lainnya kemudian dilakukan analisis keseluruhan.

F. Jadwal Penelitian

Untuk melaksanakan penelitian yang direncanakan, maka penelitian ini akan dijadwalkan sebagai berikut :

1. Tahap persiapan, pada tahap ini dilakukan persiapan pengajuan judul serta mencari buku-buku, jurnal, dan undang-undang, yang memerlukan waktu selama 2 (dua minggu).
2. Tahap pengolahan data, pada tahap ini pengolahan data penyempurnaan semua data yang diperoleh berdasarkan data yang sudah ada dan diperlukan waktu selama 2 (dua minggu).
3. Tahap pelaksanaan, pembuatan proposal, pengesahan proposal dan pengadaan proposal memerlukan waktu selama 2 (dua) minggu.
4. Tahap penyelesaian, pada tahap ini dilakukan penyelesaian akhir dari penelitian menjadi skripsi dan masuk kepada tahap pemeriksaan oleh dosen pembimbing yang memerlukan waktu selama 4 (empat) minggu

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Yuridis

Menurut kamus besar bahasa Indonesia, pengertian tinjauan adalah mempelajari dengan cermat, memeriksa (untuk memahami), pandangan, pendapat (sesudah menyelidiki, mempelajari, dan sebagainya). Menurut Kamus Hukum, kata yuridis berasal dari kata Yuridisch yang berarti menurut hukum atau dari segi hukum. Dapat disimpulkan tinjauan yuridis berarti mempelajari dengan cermat, memeriksa (untuk memahami), suatu pandangan atau pendapat dari segi hukum.¹⁹

Sedangkan Dalam kamus hukum kata Tinjauan bermakna pemeriksaan yang teliti dan menyeluruh terkait sesuatu hal sedangkan makna kata yuridis mengandung arti segala hal yang memiliki sifat hukum²⁰ sehingga dapat diartikan pula bahwa tinjauan yuridis merupakan kegiatan memeriksa secara menyeluruh segala hal yang memiliki sifat hukum didalamnya dalam hal ini ialah terkait dengan pelayanan publik kepada masyarakat oleh kepolisian kota medan.

B. Peran Kepolisian

Peranan berasal dari kata peran, berarti sesuatu yang menjadi bagian atau memegang pimpinan yang terutama. Teori Peran (*role theory*) adalah

¹⁹ Anonim, *Loc. Cit.*,

²⁰ Anonim, "Kamus Hukum Online Indonesia", <https://kamushukum.web.id> diakses pada tanggal 22 Agustus 2021 Pukul 22.20 WIB

teori yang merupakan perpaduan berbagai teori, orientasi, maupun disiplin ilmu yang diharapkan untuk berperilaku secara tertentu. Selain itu, peranan atau *role* juga memiliki beberapa bagian, yaitu:²¹

- a. Peranan nyata (*Anacted Role*) adalah suatu cara yang betul-betul dijalankan seseorang dalam menjalankan suatu peranan.
- b. Peranan yang dianjurkan (*Prescribed Role*) adalah cara yang diharapkan masyarakat dari kita dalam menjalankan peranan tertentu.
- c. Konflik peranan (*Role Conflict*) adalah suatu kondisi yang dialami seseorang yang menduduki suatu status atau lebih yang menuntut harapan dan tujuan peranan yang saling bertentangan satu sama lain.
- d. Kesenjangan Peranan (*Role Distance*) adalah Pelaksanaan Peranan secara emosional.
- e. Kegagalan Peran (*Role Failure*) adalah kegagalan seseorang dalam menjalankan peranan tertentu.
- f. Model peranan (*Role Model*) adalah seseorang yang tingkah lakunya kita contoh, tiru, diikuti.
- g. Rangkaian atau lingkup peranan (*Role Set*) adalah hubungan seseorang dengan individu lainnya pada saat dia sedang menjalankan perannya.
- h. Ketegangan peranan (*Role Strain*) adalah kondisi yang timbul bila seseorang mengalami kesulitan dalam memenuhi harapan atau tujuan peranan yang

²¹Soejono Soekanto, 2015, *Sosiologi Suatu Pengantar*, Jakarta : Rajawali Press, halaman 283-284

dijalankan dikarenakan adanya ketidakserasian yang bertentangan satu sama lain.

Peran juga dapat didefinisikan sebagai sebuah aktivitas yang dikerjakan oleh seseorang yang memiliki kedudukan atau status sosial dalam organisasi atau lembaga yang ketentuannya sudah diatur, Peranan (role) merupakan aspek dinamis dari kedudukan (status). Apabila seorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka hal itu berarti dia menjalankan suatu peran. Keduanya tidak dapat dipisahkan karena yang satu tergantung pada yang lain dan sebaliknya. Setiap orang mempunyai bermacam-macam peranan yang berasal dari pola-pola pergaulan hidupnya. Hal itu sekaligus berarti bahwa peranan menentukan apa yang diperbuatnya bagi masyarakat serta kesempatan-kesempatan apa yang diberikan masyarakat kepadanya²². Hal tersebut berlaku juga bagi lembaga atau instansi kepolisian karena pada dasarnya lembaga hukum seperti instansi kepolisian sangat dibutuhkan perannya sehingga masyarakat berharap agar kepolisian dapat memberikan pelayanannya secara maksimal sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Menurut Soebroto Brotodiredjo, istilah polisi berasal dari istilah Yunani Kuno "politeia" yang berarti pemerintahan suatu polis atau kota. Kemudian W.J.S. Poerwadarminta, memberikan arti pada kata polisi sebagai badan pemerintahan yang bertugas memelihara keamanan dan ketertiban umum

²²Soejono Soekanto, *Op.Cit* halaman 283-284

seperti menangkap orang yang melanggar undang-undang atau pegawai negara yang bertugas menjaga keamanan.²³ Menurut Pasal 5 ayat (1) UU No. 2 Tahun 2002 : “Kepolisian Negara Republik Indonesia merupakan alat negara yang berperan dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka terpeliharanya keamanan dalam negeri”. Peranan Polri yang diuraikan di atas adalah sejalan dengan fungsi Kepolisian yang ditetapkan dalam UU No. 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian sebagai berikut:

Pasal 2 UU No. 2 Tahun 2002 fungsi Kepolisian adalah : “salah satu fungsi pemerintahan negara di bidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegak hukum, perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat”.

Pasal 5 ayat (1) UU No. 2 Tahun 2002, “Kepolisian Negara Republik Indonesia merupakan alat negara yang berperan dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka terpeliharanya keamanan dalam negeri”.

Dalam rangka melaksanakan ketentuan ketentuan dalam Pasal 5 UU No. 2 Tahun 2000

²³ Kasman Tasaripan, *Op.Cit* halaman 3

Maka sesuai dengan Pasal 13 UU No. 2 Tahun 2002, Kepolisian Negara mempunyai tugas pokok: a. memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat; b. Menegakkan hukum; dan c. Memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat.²⁴

Masyarakat dan polisi merupakan dua kegiatan yang tidak bisa di pisahkan. Tanpa masyarakat, tidak akan ada polisi dan tanpa polisi, proses-proses dalam masyarakat tidak akan berjalan dengan lancar dan produktif. Kenyataan tersebut di atas, menurut Barda Nawawi Arief, bahwa Polri dalam menjalankan tugasnya berperan ganda baik sebagai penegak hukum maupun sebagai pekerja sosial (social worker) pada aspek sosial dan kemasyarakatan (pelayanan dan pengabdian).

Kepolisian menjadi lembaga yang perannya sangat sentral dalam kehidupan bermasyarakat, Raymond B. Fosdick, memberikan pengertian bahwa polisi sebagai kekuatan konstitusi utama untuk melindungi individu-individu dalam hak-hak hukum mereka²⁵ hal ini senada dengan undang-undang no 2 tahun 2002 tentang kepolisian Negara Republik Indonesia pada pasal 1 dan pasal 2 yang menjelaskan bahwa kepolisian adalah segala hal ihwal yang berkaitan dengan fungsi dan lembaga polisi sesuai dengan peraturan perundang-undangan termasuk didalamnya menerapkan perannya sebagai pemelihara keamanan dan ketertiban serta pemberi pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat, seperti Penerbitan administrasi lalu lintas,

²⁴ Undang-Undang No 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia

²⁵ Abdussalam, 2007, "*Hukum Kepolisian*", Jakarta : Restu Agung, halaman 7

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 sekaligus menegaskan bahwa kepolisian memiliki peran dalam hal tersebut.

C. Pelayanan Publik

Pelayanan Publik dapat diartikan sebagai suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau institusi tertentu untuk memberikan kemudahan dan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan merujuk istilah dalam bahasa Inggris yaitu *service* yang dapat didefinisikan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu, yang mana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna²⁶ Hakikat pelayanan ialah proses kegiatan pelayanan yang berlangsung secara rutin dan terus menerus yang meliputi seluruh kehidupan organisasi pada masyarakat. Proses yang dimaksud adalah hubungan keperluan antara penerima dan pemberi kebutuhan pelayanan.²⁷ Sedangkan Handayani-grat, membedakan antara pelayanan masyarakat dengan pelayanan umum (*public service*). Menurutya, Pelayanan masyarakat adalah aktivitas yang dilakukan untuk

²⁶ Teddy Minahasa, 2019, "*Pelayanan Publik dan Ketahanan Nasional*", Jakarta : Gramedia Widiasarana Indonesia, halaman 3

²⁷ Novianty Djafri, 2018, "*Manajemen Pelayanan (Berbasis Revolusi Mental)*" , Gorontalo : Ideas Publishing, halaman 20.

memberikan jasa-jasa dan kemudahan-kemudahan kepada masyarakat. Sedangkan pelayanan umum merupakan pelayanan yang diberikan dengan memegang teguh syarat-syarat efisiensi, efektivitas, dan penghemata dengan melayani kepentingan umum di bidang produksi atau distribusi yang bergerak di bidang jasa-jasa vital.²⁸

Pelayanan publik memiliki aspek yang “multi-dimensi” pelayanan publik tidak hanya dapat dipahami dari satu aspek saja, misalnya aspek hukum atau aspek politik saja. Tetapi juga melingkupi aspek ekonomi dan aspek sosial budaya secara intergatif dalam hal ini penulis hanya akan membahas mengenai aspek pelayanan publik dari perspektif hukum saja. Dalam perspektif hukum, pelayanan publik dapat dilihat sebagai sebuah keharusan yang diberikan oleh konsitusi atau peraturan perundang-undangan kepada pemerintah untuk memenuhi hak-hak dasar warga negara atau penduduknya atas suatu pelayanan.²⁹ Pelayanan dapat juga diartikan sebagai setiap kegiatan yang memberikan keuntungan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.³⁰ Kemudian jika dilihat dari sisi terminologi, istilah publik berasal dari bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara.

Undang-undang Pelayanan Publik mengartikan pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai

²⁸ Teddy Minahasa, *op.cit*, hlm 4

²⁹ Sirajuddin., dkk, 2016, “*Hukum Pelayanan Publik Berbasis Keterbukaan informasi dan Partisipasi*”, Malang : Setara Press , halaman 11-12

³⁰ Lijan Poltak Sinambela., dkk., 2019, “*Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, dan Implementasi*”, Jakarta :Bumi Aksara, halaman 45.

dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. sehingga dapat penulis simpulkan bahwa pelayanan publik ialah sebagai suatu bentuk ketentuan hukum yang wajib dilaksanakan oleh pemberi pelayanan kepada masyarakat sebagai upaya pemenuhan hak sebagai warga negara, hal ini dapat dikaitkan dengan instansi kepolisian sebagai salah satu lembaga negara yang didalam pemenuhan tugas serta fungsinya terdapat ketentuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Setiap penyelenggaraan atau penyediaan pelayanan publik harus memiliki standar prosedur. Selanjutnya standar prosedur pelayanan publik tersebut perlu dipublikasikan, agar diketahui dan dapat diakses oleh masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik. ketentuan standar pelayanan publik dimaknai sebagai suatu acuan yang telah ditentukan oleh penyelenggara atau penyedia pelayanan publik, sehingga nantinya wajib ditaati oleh pemberi maupun penerima pelayanan. Standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi :³¹

1. Prosedur pelayanan, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu penyelesaian, yaitu jangka waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan mulai dari pengajuan permohonan hingga selesai, termasuk pengaduan.

³¹Teddy Minahasa, *op.cit*, hlm 13

3. Biaya pelayanan, yaitu biaya/ tarif (termasuk rinciannya) yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang aan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan Prasarana, yaitu penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan, yaitu petugas pemberi pelayanan harus memiliki kompetensi yang ditetapkan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku.

Pelayanan publik berkualitas merupakan kebutuhan mendasar yang menjadi hak setiap warga negara. Pemerintah memiliki kewajiban memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat luas. Upaya pemerintah difokuskan pada implementasi undang-undang no 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik sebagai dasar bagi penyelenggaraan pelayanan, agar dapat memenuhi harapan publik nasional, penerapan standar pelayanan publik, serta pengembangan sistem pengawasan dan evaluasi kinerja pelayanan publik. untuk itu penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik berdasarkan asas-asas sebagai berikut :³²

- a. Kepentingan umum
- b. Kesamaan hak

³²Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pasal 4

- c. Keprofesionalan
- d. Persamaan perlakuan / tidak diskriminatif
- e. Akuntabilitas
- f. Ketepatan waktu
- g. Kepastian hukum
- h. Keseimbangan hak dan kewajiban
- i. Partisipatif
- j. Keterbukaan
- k. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

D. Surat Izin Mengemudi

Surat Izin Mengemudi atau selanjutnya disebut SIM merupakan sebuah bukti yang menjadi legitimasi kompetensi seorang pengemudi sesuai dengan jenis dan golongan SIM yang dimilikinya setelah memenuhi persyaratan administrasi, usia kesehatan jasmani maupun rohani, serta harus dinyatakan lulus melalui proses pengujian.

Penyelenggaraan registrasi dan identifikasi dalam penerbitan SIM dilakukan oleh Satuan Penyelenggara Administrasi Polri di bidang lalu lintas sesuai dengan

ketentuan dalam Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penerbitan dan Penandaan Surat Izin Mengemudi.³³

Surat Izin Mengemudi juga berfungsi sebagai sarana identifikasi / jati diri seseorang juga sebagai bentuk sarana pelayanan kepada masyarakat. Jika dilihat lebih jauh, berdasarkan pasal 18 (1) Undang-Undang No 14 Tahun 1992 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan menyebutkan bahwa setiap pengemudi kendaraan bermotor di wilayah hukum Indonesia wajib memiliki Surat Izin Mengemudi.

³³ PERPOL No 5 Tahun 2021 tentang Penerbitan dan Penandaan Surat Izin Mengemudi.

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Implementasi Pelayanan Publik Pembuatan SIM oleh Kepolisian Kota

Medan Kepada Masyarakat

1. Pelaksanaan Pelayanan Publik

Pemenuhan kebutuhan dalam pelayanan secara umum kepada masyarakat merupakan tugas utama pemerintah melalui instansi atau lembaga dibawahnya sesuai dengan fungsi pemerinta itu sendiri sebagai pemberi pelayanan publik. dalam pelaksanaan pemenuhan kebutuhan tersebut dijalankan melalui ketetapan atau kebijakan dan diatur secara ketat. Pemerintah sebagai badan organisasi tertinggi dalam negara berkewajiban menyelenggarakan segala kebutuhan masyarakat hal ini didasari oleh anggapan bahwa masyarakat dalam suatu negara demokrasi merupakan pemegang kekuasaan tertinggi, untuk itu sudah sepatutnya rakyat mendapatkan pelayanan yang baik dari negara atau pemerintahnya.³⁴ Pelayanan kepada masyarakat erat kaitannya dengan aktivitas pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara baik dan berkualitas sebagai bentuk tanggung jawab dari tugas atau ketentuan yang diemban.

³⁴ Ismail Nuridin, 2017, *“Etika Pemerintahan (norma, konsep, dan praktek etika pemerintah)”*, Yogyakarta : Lintang Rasi Aksara Books, halaman 121

Pelayanan berkaitan dengan usaha pemerintah yang bertujuan untuk menciptakan kondisi yang menjamin bahwa masyarakat mendapatkan hak nya secara baik sekaligus ditujukan untuk membangun keadilan dalam masyarakat itu sendiri tanpa diskriminatif. Memberikan pelayanan kepada masyarakat harus dengan komitmen menjunjung hak-hak masyarakat selaku konsumen dengan memberikan pelayanan yang baik, transparan, efektif dan efisien.³⁵ yang menjadi sebuah pertanyaan hingga saat ini ialah apakah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah lewat badan – badan kelembagaan nya sudah berjalan dengan semestinya, sudahkah masyarakat selaku konsumen dari pelayanan tersebut mendapatkan pelayanan yang berkualitas. Menurut penulis untuk mencapai kata sempurna dalam memberikan pelayanan tentu masih belum dapat terwujud tapi tak dipungkiri juga banyak diantara badan – badan atau lembaga pemerintahan tersebut yang mulai berbenah diri untuk menyajikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat umum.

Banyak hal yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan tersebut, beberapa diantaranya dapat dilakukan melalui penguatan kapasitas kelembagaan pelayanan publik itu sendiri, kemudian dapat juga melalui penerapan optimalisasi standar pelayanan, lalu dengan memberlakukan penerapan standar pelayanan minimal pada seluruh unit dan

³⁵ Ibid, 122

bidang pelayanan publik, serta meningkatkan mutu kualitas dari aparatur pemberi pelayanan itu sendiri.

Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai tingkat keberhasilan yang diharapkan yang mana pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut akan memenuhi keinginan “konsumen” pelayanan. Sederhananya, apabila jasa atau pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas jasa atau pelayanan tersebut dapat dianggap baik dan memuaskan.³⁶ Hal sebaliknya tentu juga dapat terjadi, jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan maka dapat disimpulkan pelayanan yang diberikan dapat dianggap buruk.

Untuk menciptakan kondisi pelayanan publik yang baik diperlukan sistem dan metode pelayanan yang Cepat, Mudah, Murah dan Berkualitas. Agar kualitas dari pelayanan tersebut tetap terjaga dengan baik sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan harapan dari masyarakat. Aparatur penyelenggara pelayanan publik menjadi salah satu titik sentral dalam peningkatan kualitas layanan.³⁷ Dapat dikatakan pula bahwa aparatur penyelenggara pelayanan tersebut memiliki andil besar terkait apakah kewajiban dari organ atau lembaga penyedia pelayanan telah menjalankan tugas atau pekerjaannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

³⁶ Teddy Minahasa, *Op.Cit*, Halaman 99

³⁷ *Ibid*, 117

Penyedia pelayanan publik berkewajiban memberikan pelayanan minimal meliputi : Pelaksanaan Pelayanan, Pengelolaan Pengaduan Masyarakat, Pengelolaan Informasi, Pengawasan Interval, Pengawasan Internal serta Penyuluhan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan dalam Pasa 8 ayat (2) Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam mewujudkan pelayanan publik yang prima, penyedia pelayanan publik harus meningkatkan standar kompetensi pelaksanaan pelayanan sesuai dengan bidang tugasnya. Untuk melakukan peningkatan tersebut dapat dilakukan melalui pelatihan, pendidikan terorganisir , serta dalam bentuk sosialisasi.

Perlu diingat juga bahwa penyelenggara pelayanan publik memiliki kewajiban untuk melakukan evaluasi terhadap kinerja pelaksana pada wilayah atau bidang kerja secara rutin. Karena dengan adanya evaluasi kinerja tersebut diharapkan adanya peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat.³⁸ Dengan adanya evaluasi kerja tersebut lah, dapat diketahui apakah pelaksanaan ketentuan penyelenggaraan pelayanan telah sepenuhnya terlaksana atau belum.

2. Kepolisian sebagai penyelenggara Pelayanan Publik

Pemerintah lewat instansi atau lembaga nya dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang baik tersebut, tak terkecuali instansi kepolisian sebagai lembaga negara yang salah satu tugas pokoknya ialah pelindung , pengayom serta pelayan masyarakat yang mana hal ini sesuai dengan

³⁸ Ibid, 118

ketentuan dalam Pasal 13 Undang-Undang No 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian. Instansi atau organisasi kepolisian dapat diartikan sebagai suatu organ yang memiliki tujuan dasar yakni sebagai penegakan hukum, pemelihara ketertiban, dan pemberi pelayanan kepada warga negara atau masyarakat.

Secara umum kepolisian dapat dipahami sebagai alat Negara yang memiliki peran dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, mengakkan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini juga dimuat dalam Tri Brata kepolisian yang menyebutkan bahwa kepolisian senantiasa melindungi, mengayomi dan melayani masyarakat dengan keikhlasan untuk mewujudkan keamanan dan ketertiban.³⁹

Menelisik lebih jauh mengenai kepolisian yang juga memiliki fungsi pemerintahan negara di bidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat yang meliputi penegakkan hukum hingga pelayanan kepada masyarakat dengan memerhatikan semangat penegakan Hak Asasi Manusia (HAM).

Perlu diingat juga dalam menjalankan tugas dan wewenang nya, Pejabat Polri menjalankan tugas nya di seluruh wilayah negara Republik Indonesia , khususnya di wilayah hukum pejabat yang tersebut ditugaskan, sesuai dengan

³⁹ Markus Gunawan, Endang Kesuma Astuty, 2009, *"Buku Pintar Calon Anggot & Anggota Polri"*, Jakarta : Trasmedia Pustaka, Halaman 11

peraturan perundang-undangan. Dalam menjalankan tugas dan wewenangnya, kepolisian haruslah bertindak berdasarkan norma hukum, agama, kesopanan, kesusilaan, dan menjunjung tinggi hak asasi manusia dalam menjalankan tugas tersebut.⁴⁰ Lebih jauh lagi Kepolisian mengemban tiga tugas utama , yakni penegakan hukum, memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, serta melindungi, mengayomi dan melayani masyarakat, namun penulis lebih akan menitik beratkan pembahasan tugas kepolisian dalam hal pelayanan kepada masyarakat saja.

Dalam usaha kepolisian sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat hal-hal yang telah dilakukan oleh kepolisian yang berdampak positif tentu harus kian dilanjutkan dan ditingkatkan guna memberikan rasa puas dan nyaman bagi masyarakat selaku pengguna jasa pelayanan tersebut.

Kepuasan masyarakat dapat didefinisikan sebagai pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan yang meliputi kesesuaian pelayanan dengan harapan masyarakat, tingkat kepuasan secara keseluruhan dan aspek pelayanan lainnya, serta membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.⁴¹ Berdasarkan Kepmen PAN No. 25 tahun 2004, disebutkan beberapa hal yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat dalam hal pelayanan yang diberikan oleh aparatur pelayanan :

⁴⁰ Ibid, halaman 11

⁴¹ Nashar, 2020, *"Kualitas Pelayanan Akan Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat"*, Pamekasan : Duta Media Publishing, Halaman 28

2. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
3. Persyaratan pelayanan, merupakan syarat teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
4. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya)
5. Kedisiplinan petugas pelayanan, ialah kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
6. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam menyelenggarakan dan menyelesaikan pelayanan.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8. Kemampuan petugas pelayanan, merupakan tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
9. Keadilan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan atau status masyarakat yang dilayani.
10. Kesopanan petugas pelayanan, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah.

11. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
12. Kepastian biaya pelayanan, yakni kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
13. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
14. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapih, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada masyarakat yang dilayani.
15. Keamanan pelayanan, terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Kepuasan masyarakat dalam hal pelayanan berkaitan dengan serangkaian kegiatan dalam proses pelayanan yang diterima oleh masyarakat, yang sesuai dengan apa yang ditawarkan kepada masyarakat serta sesuai harapan dari masyarakat itu sendiri dengan tetap mengacu kepada standar pelayanan yang telah dirumuskan dalam bentuk peraturan yang berlaku.⁴²

Hal tersebut tentunya juga harus diterapkan didalam instansi kepolisian selaku lembaga yang memiliki tugas serta tanggungjawab yang berkaitan

⁴² Ibid, halaman 31

dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat. Bentuk pelayanan yang dapat diselenggarakan oleh kepolisian pun beragam jenis nya, namun penulis hanya akan memfokuskan nya pada pelayanan kepolisian dibidang pelayanan pembuatan surat izin mengemudi di satlantas polrestabes medan.

Ketentuan dalam pelayanan pembuatan surat izin mengemudi sebelumnya telah diatur dalam Peraturan Kapolri No 9 Tahun 2012 tentang Surat Izin Mengemudi namun peraturan tersebut telah dicabut dan tidak berlaku lagi, digantikan dengan Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penerbitan dan Pendataan Surat Izin Mengemudi.

3. Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi

Dalam penelitian yang penulis lakukan terkait implementasi pelayanan publik pembuatan surat izin mengemudi dimana penulis melakukan studi lapangan atau *field research* dengan menyesuaikan antara ketentuan pelayanan dengan keadaan langsung di lapangan didukung juga dengan bahan wawancara sehingga penulis sampai pada kesimpulan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas kepolisian secara garis besar yakni satuan penyelenggara administrasi (satpas) surat izin mengemudi atau selanjutnya disebut SIM telah berjalan dengan baik.

Berdasarkan hasil penelitian penulis yang dilakukan pada unit satuan penyelenggara administrasi (satpas) diperoleh kesimpulan berupa, Satuan

Lalu Lintas Polrestabes Medan dalam melakukan pelayanan pembuatan SIM mengelompokkan jenis layanan kedalam beberapa bentuk, diantaranya sebagai berikut :⁴³

- a. Pelayanan Pembuatan SIM Baru
- b. Pelayanan Pembuatan alih golongan SIM
- c. Pelayanan Perpanjangan SIM

Dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan SIM tentunya terdapat mekanisme tiap-tiap prosedur yang harus dijalankan, berdasarkan hasil penelitian penulis setiap mekanisme pelaksanaan pelayanan pembuatan SIM secara umum tidak lah terdapat perbedaan yang signifikan, hanya saja jika diteliti secara lebih detail terdapat beberapa perbedaan, perbedaan tersebut penulis jabarkan sebagai berikut :

Standar Pelayanan Satpas Polrestabes Medan

- a. Persyaratan Pelayanan Surat Izin Mengemudi

Dalam pelayanan pembuatan SIM terdapat standar persyaratan bagi pihak yang akan membuat SIM, hal tersebut berlaku bagi Warga Negara Indonesia ataupun bagi Warga Negara Asing. Adapun persyaratan tersebut sebagai berikut ;

⁴³ Wawancara dengan Bapak IPTU ANDITA SITEPU., S.H., M.H. Kepala Unit Registrasi dan Identifikasi (Regident), Satlantas Polrestabes Medan, Pada 4 Oktober 2021

WNI

- 1) Kartu Tanda Penduduk
- 2) Sehat Jasmani dibuktikan dengan melampirkan Surat Keterangan Kesehatan dari Puskesmas / RSUD. Pemerintah / Polri.
- 3) Mengisi formulir pendaftaran SIM
- 4) Melampirkan sertifikat lulus pendidikan dan pelatihan mengemudi, namun hal ini hanya diwajibkan bagi peserta uji SIM umum sementara untuk peserta uji SIM perorangan tidak diwajibkan untuk melampirkan sertifikat tersebut.

WNA

- 1) Paspor dan Kartu Izin Tinggal Tetap di Indonesia
- 2) Paspor, Visa Diplomatik dan Kartu anggota diplomatik berlaku bagi staff dan keluarga diplomatik
- 3) Paspor, Visa Dinas dan Kartu Izin Sementara untuk Pekerja / Pelajar
- 4) Paspor dan Kartu Izin Kunjungan / Singgah.

Dalam pelayanan pembuatan SIM juga terdapat ketentuan dalam persyaratan usia bagi peserta uji SIM, untuk setiap golongan atau jenis SIM terdapat ketentuan usia yang berbeda pula, berdasarkan penelitian penulis perbedaan ketentuan usia tersebut sebagai berikut :

- 1) Untuk pembuatan SIM golongan A, C, dan D persyaratan usia yang harus dipenuhi ialah 17 Tahun.
- 2) Untuk pembuatan SIM golongan A umum dan B1 persyaratan usia yang harus dipenuhi ialah 20 Tahun.
- 3) Untuk pembuatan SIM golongan B2 persyaratan usia yang harus dipenuhi ialah m 21 Tahun
- 4) Untuk pembuatan SIM golongan B1 umum persyaratan usia yang harus dipenuhi ialah 22 Tahun
- 5) Untuk pembuatan SIM golongan B2 umum persyaratan usia yang harus dipenuhi ialah 23 Tahun.

Dalam setiap pembuatan SIM yang dilakukan oleh peserta uji baik pada pembuatan SIM baru ataupun Perpanjangan SIM terdapat ketentuan biaya yang harus dibayarkan adapun ketentuan biaya yang harus diberikan sebagai berikut :

Biaya Pembuatan SIM baru

- 1) SIM A / AU / B1 / B1U / B2 / B2U ialah sebesar Rp. 120.000,-
- 2) SIM C , C1 , C2 ialah sebesar Rp. 100.000,-
- 3) SIM D, D1 ialah sebesar Rp. 50.000,-

Biaya pembuatan perpanjangan SIM

- 1) SIM A / AU / B1 / B1 / B1U / B2 / B2 ialah sebesar Rp. 80.000,-

2) SIM C , C1 , C2 ialah sebesar Rp. 75.000,-

3) SIM D, D1 ialah sebesar Rp. 50.000,-

Sedangkan biaya uji klinik bagi pengemudi ialah sebesar Rp. 50.000,-

b. Pelayanan pembuatan alih golongan SIM

Telah penulis jabarkan sebelumnya terkait dengan persyaratan dan ketentuan pelayanan pembuatan SIM baik bagi peserta uji SIM baru hingga peserta perpanjangan SIM, dalam penelitian ini penulis juga menjabarkan terkait dengan prosedur persyaratan pelayanan pembuatan alih golongan SIM sebagai berikut :

- 1) Surat keterangan kesehatan
- 2) KTP / PASPOR dan KITAP / KITAS
- 3) Sertifikat mengemudi
- 4) Klipeng atau Hasil Uji Simulator

Berdasarkan penelitian penulis pada Satpas Polrestabes Medan hal tersebutlah yang harus dilengkapi peserta pembuatan alih golongan SIM. Pada hakikatnya pelayanan pembuatan SIM secara umum tetaplah sama hanya saja perbedaannya terdapat pada jenis dan golongan SIM yang akan

dibuat tersebut, adapun alur mekanisme pelayanan pembuatan SIM ialah sebagai berikut :⁴⁴



Dalam hal jika SIM yang dimiliki oleh pengguna ingin diperpanjang atau mengalami Kerusakan, Hilang dan Mutasi, maka memiliki prosedur persyaratan pelayanan nya tersendiri. Adapun prosedur tersebut sebagai berikut :

- a. Melampirkan Surat Kesehatan
- b. KTP // KITAS / Kitap
- c. SIM yang berlaku

⁴⁴ Wawancara dengan Bapak IPTU ANDITA SITEPU., S.H., M.H. Kepala Unit Registrasi dan Identifikasi (Regident), Satlantas Polrestabes Medan, Pada tanggal 4 Oktober 2021.

- d. Membawa SIM yang rusak bagi yang ingin mengurus penggantian SIM rusak tersebut
- e. Membawa berkas SIM / Surat Mutasi bagi yang ingin melakukan Mutasi SIM
- f. Membawa Surat Kehilangan bagi yang ingin mengurus SIM yang Hilang.
- g. Membawa Klipeng / Hasil Uji Simulator bagi yang akan mengurus SIM umum / B1 / B2.

Pada pelayanan pembuatan SIM yang Hilang, Rusak dan Mutasi mekanisme pelaksanaan pembuatan SIM nya sama seperti mekanisme pembuatan SIM baru, hanya saja yang membedakan ialah masyarakat yang akan mengurus nya tidak perlu lagi melakukan uji teori ataupun uji praktik.

Dalam setiap aktivitas pelayanan publik kepada masyarakat baik yang dijalankan oleh instansi negara ataupun lembaga swasta pasti memiliki waktu operasional kerja, termasuk juga dalam pelayanan pembuatan SIM, adapun waktu operasional pelayanan pembuatan SIM pada Satlantas Polrestabes Medan ialah sebagai berikut :

Standar waktu pelayanan

SIM Baru

- a. SIM perorangan : 65 menit

- b. SIM umum : 90 menit

SIM Perpanjangan

- a. SIM Perorangan : 20 menit
- b. SIM umum : 35 menit

Waktu Operasional

Senin S/D Jumat Pukul 08.00 – 17.00 WIB

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan unit Satpas Satlantas Polrestabes Medan, dalam peningkatan mutu pelayanan pada saat pembuatan Surat Izin Mengemudi, kepolisian telah melakukan terobosan dengan memanfaatkan kemudahan akses teknologi informasi dalam pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi terkhusus pada perpanjangan SIM A dan C yakni dengan menggunakan aplikasi Digital Korlantas.⁴⁵

Penulis berpendapat dengan adanya terobosan dalam pelayanan pada pembuatan SIM tersebut menjadi angin segar bagi masyarakat yang menginginkan kemudahan dalam pelayanan pembuatan SIM terkhusus pada perpanjangan SIM A dan C karena perpanjangan SIM tersebut dapat dilakukan tanpa datang langsung ke tempat pelayanan.

⁴⁵ Hasil Wawancara dengan Bapak IPTU ANDITA SITEPU., S.H., M.H. Kepala Unit Registrasi dan Identifikasi (Regident), Satlantas Polrestabes Medan, Pada 4 oktober 2021

Aplikasi Digital Korlantas tersebut cukup mudah digunakan oleh masyarakat awam yang ingin menggunakan layanan perpanjangan SIM secara online, cukup meng-unduh aplikasi tersebut pada smartphone, kemudian melakukan registrasi dengan mengisi data diri yang diperlukan, lalu memilih menu layanan yang akan digunakan.

Usaha yang dilakukan oleh kepolisian khususnya pada unit pelayanan SIM dengan terobosan aplikasi Digital Korlantas tersebut sudah cukup baik, sehingga masyarakat diberikan kemudahan dalam memilih layanan yang akan digunakan, penulis berpendapat akan jauh lebih baik kiranya jika layanan aplikasi Digital Korlantas tersebut dapat mengakomodir seluruh kegiatan pelayanan penerbitan SIM, tidak hanya terbatas pada perpanjangan SIM A dan C saja namun juga untuk keseluruhan proses penerbitan SIM hal ini sesuai dengan apa yang sering pemerintah gaungkan yakni peningkatan sarana prasarana serta kualitas pelayanan publik yang dikombinasikan dengan teknologi informasi.

Beberapa waktu lalu terjadi perubahan dalam dasar hukum pelayanan SIM peraturan sebelumnya yakni Peraturan Kapolri Nomor 9 Tahun 2012 tentang Surat Izin Mengemudi digantikan dengan Peraturan Kepolisian Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penerbitan dan Penandaan Surat Izin Mengemudi, berdasarkan hasil penelitian penulis pada unit Satpas Satuan Lalu Lintas Polrestabes Medan tidak terdapat perbedaan dalam pelayanan

pada pembuatan Surat Izin Mengemudi hanya saja, terdapat penambahan golongan jenis kendaraan khususnya kendaraan roda dua, namun untuk mekanisme dan prosedur pelayanan pembuatan SIM tidak terdapat perbedaan.

Jika ditinjau dari kemampuan inovasi yang diberikan dalam pelayanan pembuatan SIM, Penulis berpendapat terobosan aplikasi Digital Korlantas yang digunakan untuk mempermudah pelayanan kepada masyarakat sudah cukup baik, hanya saja yang perlu ditingkatkan oleh penyelenggara pelayanan ialah bagaimana cara meningkatkan minat masyarakat dalam menggunakan aplikasi tersebut, serta perlu adanya peningkatan dalam aplikasi tersebut yang awalnya hanya terbatas pada perpanjangan SIM A dan C saja ditingkatkan lagi untuk mengakomodir seluruh pelayanan penerbitan SIM.

Kemudian, jika dilihat berdasarkan pelaksanaan atau implementasi peraturan dalam pelayanan publik pembuatan SIM pada Satlantas Polrestabes Medan penulis berkesimpulan Jika dilihat secara keseluruhan pelaksanaan ketentuan peraturan tersebut telah berjalan dengan baik, akan tetapi jika memperhatikan hal-hal detail penulis berfokus pada standar waktu pelayanan, berdasarkan pengamatan penulis standar waktu pelaksanaan yang telah ditetapkan sebelumnya tidak berjalan dengan semestinya, acap kali dijumpai masyarakat yang menunggu melebihi batas waktu standar pelayanan yang telah ditetapkan tersebut, tentunya hal ini harus menjadi perhatian lebih oleh

unit Satpas Satlantas Polrestabes Medan mengingat tugas dan fungsi kepolisian itu sendiri sebagai pelayan masyarakat.

B. Pengawasan Pelayanan Publik oleh Kepolisian Kota Medan Kepada Masyarakat

1. Pengawasan dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik

Pengawasan secara umum dapat diartikan sebagai suatu kontrol atau pengendalian, dalam kamus umum bahasa Indonesia, definisi kata kontrol ialah pengawasan, pemeriksaan, dan memeriksa dapat juga diartikan sebagai pengontrolan atau pengawasan.⁴⁶

Menurut Sujamto fungsi Pengawasan memiliki maksud sebagai suatu kontrol dan pengendalian pengawasan tersebut diartikan secara sempit, oleh Sujamto diberi definisi sebagai segala usaha atau kegiatan untuk mengetahui dan memberikan penilaian terkait kenyataan yang sebenarnya dengan pelaksanaan tugas atau pekerjaan apakah sudah sesuai dengan ketentuan yang seharusnya atau tidak. Adapun definisi pengendalian lebih mengarah ke *forceful* daripada pengawasan, yakni sebagai segala kegiatan untuk menjamin dan mengarahkan agar pelaksanaan tugas dan pekerjaan berjalan dengan seharusnya.⁴⁷

⁴⁶ Amran Y.S. Chaniago, 2017 (Cetakan ke 5), "*Kamus Lengkap Bahasa Indonesia dilengkapi dengan Singkatan - singkatan umum*", Bandung : CV Pustaka Setia, Halaman 325.

⁴⁷ Sirajuddin, dkk, 2016, "*Hukum Administrasi Pemerintahan Daerah*", Malang : Setara Press, Halaman 282

Menurut P. Sondang Siagian Pengawasan juga dapat dijelaskan sebagai setiap usaha dan tindakan dalam hal untuk mengetahui sejauh mana pelaksanaan tugas yang diberikan berdasarkan ketentuan dan sasaran yang hendak dicapai, pengawasan juga merupakan bagian dari fungsi manajemen yang khusus dilaksanakan agar rencana yang sudah ditetapkan dapat berjalan dengan semestinya. Ciri terpenting dalam konsep pengawasan ini adalah bahwa pengawasan hanya dapat diterapkan pada pekerjaan yang sedang berjalan dan tidak dapat diterapkan untuk pekerjaan-pekerjaan yang sudah selesai dilaksanakan.⁴⁸

Pengawasan dalam hukum administrasi negara berkaitan dengan peran dari aparatur negara selaku penyelenggara tugas-tugas umum pemerintahan dan pembangunan⁴⁹. Pengawasan sendiri sangat diperlukan dalam suatu badan atau organ untuk memajemen pekerjaan yang dilakukan agar sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Pengawasan dapat juga diartikan sebagai suatu kegiatan yang dilakukan untuk menilai suatu pelaksanaan kegiatan apakah sudah sesuai dengan yang direncanakan yang kemudian dilanjutkan dengan kegiatan evaluasi terhadap hasil yang telah didapat. Selain itu pengawasan juga dapat disamakan dengan

⁴⁸ Siagian, 2016, " *Fungsi-fungsi Manajerial*, Jakarta ": Bumi Aksara, Halaman 176

⁴⁹ Angger Sigit Prakmukti, Meylani Chahyaningsih, 2018, " *Pengawasan Hukum Terhadap Aparatur Negara* ", Yogyakarta : Pustaka Yustisia, Halaman 2

pemeriksaan antara das sein dan das sollen, dimana das sein dianggap sebagai rencana yang harus sesuai dengan das sollen (kenyataan).⁵⁰

Dapat ditarik kesimpulan bahwa tujuan dasar dari pengawasan ialah, sebagai upaya pengelolaan untuk mencapai hasil dari tujuan, sebagai tolak ukur yang digunakan untuk mencapai hasil dari tujuan, sebagai kegiatan guna mencocokkan antara hasil yang dicapai dengan acuan yang diterpkan, dan sebagai bentuk pemeriksaan apabila hasil yang diinginkan tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.⁵¹ Untuk menciptakan pengawasan yang baik dan berjalan dengan efektif sehingga mencapai tujuan dari pengawasan itu sendiri tidak boleh hanya dilakukan pada saat akhir kinerja saja, namun hendaknya pada setiap tahapan pelaksanaan tugas pelayanan.

Harus diingat juga bahwa terdapat beberapa persyaratan yang harus dipenuhi dalam sebuah pengawasan yaitu :

1. Pengawasan haruslah menggambarkan bentuk kegiatan, dikarenakan tiap kegiatan memiliki pengawasan dan pedoman yang berbeda pula.
2. Kegiatan pengawasan wajib melaporkan penyimpangan secara cepat dan tepat, hal ini dilakukan agar dapat diambil tindakan selanjutnya sehingga terhindar dari kerugian.
3. Dalam melakukan pengawasan harus memiliki visi jauh kedepan, untuk membuat perkiraan situasi yang kemungkinan akan dihadapi.

⁵⁰ Ibid, Halaman 15

⁵¹ Sirajuddin, *Op.cit*, Halaman 283

4. Pengawasan haruslah subjektif, yaitu agar pengawasan lebih objektif dan tidak didominasi oleh kekuasaan pribadi.
5. Pengawasan haruslah bersifat fleksibel, hal ini digunakan untuk perencanaan alternatif untuk keadaan-keadaan yang memungkinkan
6. Pengawasan harus dapat dipahami, hal ini berkaitan dengan sistem dari pengawasan itu sendiri hendaknya suatu sistem pengawasan mudah untuk diterapkan.
7. Pengawasan haruslah memiliki nilai koreksi, sistem dalam suatu pengawasan haruslah memadai, dan terstruktur yaitu dapat menyangkut kegagalan yang terjadi mulai dari siapa yang bertanggung jawab sampai alternatif penyelesaian yang digunakan.

Pada mekanisme pengawasan terdapat banyak lembaga yang melakukan pengawasan dan memposisikan diri sebagai lembaga pengawasan. Berikut beberapa bentuk pengawasan⁵²:

1. Dilihat dari tingkatan suatu badan atau organ yang melakukan suatu pengawasan, bisa dibedakan menjadi : (a) Pengawasan secara internal, Pengawasan secara internal ini merupakan suatu kontrol yang dilakukan oleh badan struktural yang masih termasuk didalam area pemerintahan itu sendiri. Contohnya pengawasan pejabat atasan terhadap bawahannya atau pengawasan yang dilakukan oleh tim verifikasi yang umumnya dibentuk

⁵² Ibid, 285

sewaktu-waktu pada kondisi tertentu. (b) Pengawasan Eksternal, ialah suatu pengawasan yang dilakukan oleh organ atau lembaga-lembaga diluar dari pemerintahan itu sendiri.

2. Jika dilihat dari waktu pelaksanaannya, Pengawasan dapat dibedakan menjadi (a) Pengawasan *a priori*, yakni Pengawasan yang dilakukan sebelum diberlakukannya suatu ketetapan atau peraturan (b) Pengawasan *a posteriori*, yaitu Pengawasan yang dilakukan setelah diberlakukannya suatu ketetapan pemerintah.
3. Dilihat dari hal yang diawasi, Pengawasan dapat dibedakan menjadi (a) Pengawasan dalam hal hukum, ialah pengawasan untuk melihat dan mempertimbangkan hal-hal yang bersifat hukum pada suatu perbuatan pemerintah. (b) Pengawasan dalam hal kemanfaatan, yakni untuk menilai apakah suatu pekerjaan yang dilakukan telah sesuai dengan semestinya dengan mempertimbangkan kemanfaatannya.

Pengawasan suatu kinerja di Indonesia dilakukan dengan cara internal, yakni diawasi langsung oleh lembaga atau organ didalam lingkup pekerjaan dan pengawasan secara eksternal, yakni melibatkan organ diluar dari struktur suatu lembaga.

Pengawasan penyedia pelayanan publik umumnya dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal. Pengawasan yang dilakukan melalui cara internal dilakukan langsung oleh atasan dan pengawas fungsional.

Pengawasan internal atau dikenal juga dengan pengawasan meekat merupakan suatu kegiatan untuk mengawasi dan menkontrol bawahan secara langsung, yakni dilakukan langsung oleh setiap pimpinan organisasi atau instansi, tindakan tersebut dianggap sebagai usaha paling cepat. Pengawasan secara langsung merupakan pengawasan yang otomatis timbul ketika melakukan kegiatan dalam melakukan tanggungjawab seorang aparatur pelayanan publik.⁵³ Kemudian untuk pengawasan secara eksternal dilakukan oleh masyarakat dalam bentuk laporan ataupun aduan masyarakat. Dalam meningkatkan kapasitas dan kapabilitas pengawas pelayanan publik, penyedia layanan wajib menyediakan sarana dan prasarana penyelesaian pengaduan dan menugaskan pelaksana yang cakap dalam pengelolaan pengaduan.⁵⁴ hal ini dimaksudkan agar terciptanya keadaan yang baik dalam proses pengaduan pada hal-hal yang menyimpang dalam suatu pelayanan.

Validasi pengawasan pada penyedia pelayanan publik dapat melalui mekanisme monitoring dan evaluasi, penerapan peraturan, dan melakukan kerja sama antar instansi dan masyarakat dianggap dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik itu sendiri dengan menjamin adanya pengawasan yang baik, setidaknya hal tersebut dapat digunakan untuk meminimalisir tindakan diluar ketentuan yang dilakukan oleh oknum penyelenggara negara, seperti yang kerap kita temui dimana banyak oknum penyelenggara negara

⁵³ Sirajuddin, *"Hukum Pelayanan Publik"*, *Op.Cit*, Halaman 96

⁵⁴ Teddy Minahasa, *Op.Cit*, Halaman 153-154

melakukan tindakan tercela seperti tindakan suap ataupun korupsi pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat.⁵⁵

Jika dipahami lebih lanjut lagi tujuan pengawasan sendiri terbagi kedalam dua bentuk , yakni :

1. Guna menjamin kewenangan yang dimiliki oleh penyedia pelayanan publik dijalankan sesuai dengan ketentuan yang diperintahkan
2. Guna melindungi hak asasi manusia yang telah ditetapkan oleh konstitusi agar tidak disalahgunakan hingga akhirnya menimbulkan kerugian bagi masyarakat.

Pengawasan juga memiliki tujuan untuk mengetahui apakah semua ketentuan yang ditetapkan telah berjalan dengan semestinya sesuai dengan yang telah direncanakan sebelumnya, kemudian pengawasan juga digunakan sebagai alat yang digunakan untuk melihat kesulitan hingga kendala pada setiap pelaksanaan suatu kegiatan untuk mencegah hal tersebut tidak terjadi lagi di kemudian hari.

Tolak ukur suatu pengawasan tidak hanya dipahami secara sekilas saja, namun harus lebih dari itu diperlukan analisa mendalam oleh organ yang kompeten dalam melakukan hal tersebut, baik dilakukan secara internal

⁵⁵ Ibid, Halaman 157

maupun secara eksternal. Penilaian berjalan atau tidak suatu pengawasan haruslah ditinjau dari tugas dan fungsi organ atau badan tersebut. Jika tugas dan fungsi dari badan tersebut telah terpenuhi, maka dapat disimpulkan pengawasan itu telah berhasil namun jika sebaliknya, tentu perlu dilakukan evaluasi lebih jauh lagi terkait mengenai tidak terpenuhinya tugas dan fungsi pengawasan tersebut.⁵⁶

2. Pengawasan Kinerja Kepolisian dalam Penyelenggaraan Pelayanan Pembuatan SIM

Setiap instansi pemerintahan yang melakukan kegiatan pelayanan kepada masyarakat wajib memiliki mekanisme pengawasan tugas dan pekerjaan yang baik, termasuk juga instansi kepolisian dalam hal ini unit Satuan Lalu Lintas Polrestabes Medan dalam pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi. Dalam setiap proses kegiatannya mulai dari tahap pendaftaran, pengujian, hingga penerbitan Surat Izin Mengemudi, aparatur pelayanan dalam hal ini satuan tugas administrasi (Satpas) akan bersinggungan langsung dengan masyarakat. Maka dari itu diperlukan adanya suatu bentuk mekanisme pengawasan yang dilakukan baik secara internal maupun oleh eksternal untuk menunjang setiap pelaksanaan pelayanan tersebut agar sesuai dengan ketentuan yang semestinya.

⁵⁶ Angger Sigit Prakmukti, Meylani Chahyaningsih, Op. Cit, Halaman 23

Perlu diingat juga, berdasarkan ketentuan dalam pasal 45 Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penerbitan dan Penandaan Surat Izin Mengemudi pada Bab IV terkait Pengendalian dan Pengawasan Pengendalian dan Pengawasan tersebut dilakukan terhadap penerbitan dan penandaan SIM yang dilakukan secara internal dan eksternal dan meliputi sekurangnya mengenai (a) Pembinaan, (b) asistensi, (c) supervisi, (d) pemantauan (monitoring) , dan (e) analisis dan evaluasi. Dalam pelaksanaan pengawasan secara internal, diemban oleh penegak fungsi pengawasan dan Pembina fungsi, sedangkan pengawasan secara eksternal dilakukan oleh lembaga negara pengemban fungsi pengawasan dan masyarakat melalui saluran pelayanan pengaduan.

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara yang penulis lakukan di unit Satuan Lalu Lintas Polrestabes Medan penulis menarik kesimpulan bahwa mekanisme pengawasan dan pengendalian untuk keseluruhan telah berjalan dengan baik, namun terdapat beberapa hal-hal detail yang perlu menjadi perhatian.

Berdasarkan pasal 45 Peraturan Kepolisian No 5 Tahun 2021 tentang Penerbitan dan Pendataan SIM yang menyebutkan bahwa Pengendalian dan Pengawasan dalam pelayanan pembuatan atau penerbitan SIM haruslah dilakukan pengawasan baik secara internal maupun eksternal, berdasarkan

penelitian yang penulis lakukan pada unit Satlantas Polrestabes Medan penulis mendapatkan kesimpulan sebagai berikut :⁵⁷

1) Pengawasan Internal

Pengawasan secara internal telah penulis singgung sebelumnya, pengawasan tersebut berkaitan dengan pengendalian atau kontrol yang dilakukan oleh unit dalam lembaga atau institusi itu sendiri, dalam hal ini pengawasan terhadap kinerja petugas Satpas Satlatas Polrestabes Medan dilakukan oleh Unit Propam Polri baik pada tingkat Polres, Polda hingga Mabes Polri.

Propam merupakan akronim dari Profesi dan Pengamanan yang digunakan oleh institusi Polri pada salah satu bagian unit atau divisinya, sebelumnya dikenal dengan istilah Dinas Provos atau Satuan Provos Polri yang organisasinya masih berkaitan dengan TNI / Militer sebagai ABRI, dimana Provos Polri merupakan unit fungsi pembinaan dari Polisi.

Propam merupakan salah-satu wadah organisasi Polri yang berbentuk divisi yang memiliki tugas dan bertanggungjawab pada masyarakat terkait dengan masalah pembinaan profesi dan pengamanan dilingkungan internal organisasi kepolisian. Secara umum tugas dari Propam ialah melakukan pembinaan dan penyelenggaraan fungsi pertanggungjawaban profesi dan pengamanan internal termasuk penegakan disiplin dan ketertiban pada

⁵⁷ Wawancara dengan Bapak IPTU ANDITA SITEPU., S.H., M.H. Kepala Unit Registrasi dan Identifikasi (Regident), Satlantas Polrestabes Medan, Pada 4 Oktober 2021.

lingkungan Polri dan pelayanan pengaduan Masyarakat tentang adanya penyimpangan tindakan dari anggota atau pns Polri.

Dalam Strukur organisasi dan tata cara kerjana Propam terdiri dari 3 bidang atau wadah fungsi dalam bentuk sub organisasi yang disebut dengan (Biro Paminal, Biro Wabprof, dan Biro Provos)

- a. Fungsi pengamanan pada lingkungan internal kepolisian dipertanggungjawabkan kepada Biro Paminal.
- b. Fungsi Pertanggungjawaban profesi diwadahi atau dipertanggungjawabkan kepada Biro Wabprof
- c. Fungsi Provos dalam penegakan disiplin dan ketertiban dilingkungan Polri dipertanggungjawabkan kepada Biro Provos

Dalam pelaksanaan tugas nya Divisi Propam memiliki kewajiban melaksanakan atau menyelenggarakan berbagai kegiatan sebagai berikut :

1. Pembinaan fungsi Propam bagi seluruh jajaran Polri yang meliputi :
 - a. Perumusan dan pengembangan sistem dan metode termasuk petunjuk – petunjuk pelaksanaan fungsi Propam.
 - b. Pemantauan dan supervisi staf termasuk pemberian arahan guna menjamin terlaksananya fungsi Propam.
 - c. Pemberian dukungan (*Back-up*) dalam bentuk bimbingan teknis maupun bantuan kekuatan dalam pelaksanaan fungsi Propam

- d. Perencanaan kebutuhan personil dan anggaran termasuk pengajuan saran / pertimbangan penempatan atau pembinaan karier personil pengembangan fungsi Propam.
 - e. Pengumpulan, Pengelolaan dan penyajian serta statistik yang berkenaan dengan sumber daya maupun pelaksanaan tugas satuan-satuan organisasi Propam.
 - f. Penyelenggaraan fungsi pelayanan berkenaan dengan pengaduan / laporan masyarakat tentang sikap dan perilaku anggota atau pns Polri, termasuk pemusatan data secara nasional dan pemantauan serta pengendalian terhadap penanganan pengaduan atau laporan masyarakat oleh seluruh jajaran kepolisian.
2. Pelaksanaan registrasi penelitian terhadap proses penanganan kasus dan menyiapkan proses / keputusan rehabilitasi bagi anggota kepolisian yang tidak terbukti melakukan pelanggaran atau pengampunan serta pengurangan hukuman disiplin atau administrasi. Serta memantau, membantu, proses pelaksanaan hukuman bagi personil yang sedang atau telah melaksanakan hukuman.
 3. Pembinaan dan penyelenggaraan fungsi pertanggungjawaban profesi yang meliputi perumusan dan pengembangan standar dan kode etik profesi serta penegakan etika profesi termasuk audit investigasi.
 4. Pembinaan dan penyelenggaraan fungsi pengamanan internal, yang meliputi : Pengamanan personil, materiil, kegiatan dan bahan keterangan, termasuk

penyelidikan terhadap kasus pelanggaran, dugaan pelanggaran dan penyimpangan dalam pelaksanaan tugas kepolisian.

5. Pembinaan dan penyelenggaraan fungsi provos yang meliputi pembinaan serta pemeliharaan disiplin / tata tertib, serta penegakan hukum dan penyelesaian perkara pelanggaran disiplin.

2) Pengawasan Eksternal

Pengawaaan secara eksternal merupakan suatu bentuk kontrol atau pengendalian yang dilakukan dari luar struktur organisasi atau suatu institusi umumnya pengawasan tersebut dilakukan oleh masyarakat umum atau lembaga lain yang bukan merupakan bagian dari organisasi atau institusi yang diawasi. Dalam hal ini pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan penerbitan SIM pada Satlantas Polrestabes Medan yang dilakukan secara eksternal.

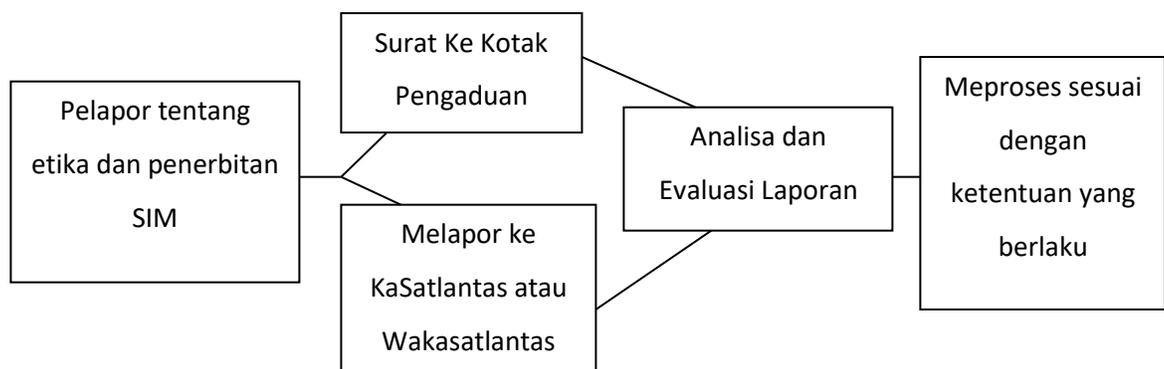
Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara penulis pada unit satpas Satlantas Polrestabes Medan terkait dengan pengawasan secara eksternal penulis bekesimpulan sebagai berikut, pengawasan secara eksternal dilakukan oleh lembaga negara pengemban fungsi pengawasan dan masyarakat melalui saluran pelayanan pengaduan. Dalam pelayanan penerbitan SIM di Satlantas Polrestabes Medan pengawasan secara

eksternal lebih ditekankan kepada masyarakat selaku pengguna jasa pelayanan tersebut.⁵⁸

Mengenai sarana layanan pengaduan, Satpas Polrestabes Medan memiliki dua metode layanan pengaduan secara langsung yakni dengan memberikan aduan secara langsung kepada petugas pada unit layanan pengaduan, atau dapat juga menuliskan aduan kedalam kotak saran yang telah disediakan.

Selanjutnya layanan pengaduan yang diberikan kepada masyarakat berupa tombol atau alat indeks kepuasan masyarakat terkait dengan pelayanan penerbitan SIM yang terdapat pada ruangan atau unit penerbitan SIM.

Berikut penulis jabarkan alur atau mekanisme pelaksanaan pengaduan dalam pelayanan penerbitan SIM :



Berdasarkan hasil wawancara penulis juga, Kepolisian dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat juga telah

⁵⁸ Wawancara dengan Bapak IPTU ANDITA SITEPU., S.H., M.H. Kepala Unit Registrasi dan Identifikasi (Regident), Satlantas Polrestabes Medan, Pada 4 Oktober 2021.

mengeluarkan sebuah aplikasi bernama “Polisi Kita” , aplikasi tersebut merupakan layanan pengaduan kepolisian secara online yang meliputi seluruh jajaran kepolisian di Indonesia. Aplikasi pengaduan tersebut juga meliputi layanan pengaduan terkait dengan pelayanan penerbitan SIM pada Satlantas Polrestbes Medan, hal ini dilakukan guna memberikan akses kemudahan kepada masyarakat dalam memberikan masukan terkait dengan kinerja pelayanan kepolisian.

Dalam penggunaan aplikasi tersebut, masyarakat diharuskan terlebih dahulu untuk melakukan registrasi data diri yang meliputi nama, nomor handphone serta alamat rumah kemudian memilih unit kepolisian yang akan dijadikan objek aduan. Laporan dari pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat tersebut kemudian akan diteruskan oleh operator kepada satuan yang menjadi objek untuk ditindak lanjuti, laporan tersebut juga kemudian dijadikan sebagai bahan acuan untuk meningkatkan pelayanan kinerja kepolisian pada Satlantas Polrestabes Medan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis lakukan terkait Pengawasan pelayanan penerbitan SIM pada Satlantas Polrestabes Medan, secara umum usaha Pengawasan yang dilakukan oleh jajaran Kepolisian baik secara internal ataupun secara eksternal telah berjalan dengan baik, namun penulis lebih menyorot pada pengawasan secara eksternal, berdasarkan pengamatan penulis layanan pengaduan secara manual yang dimiliki oleh

satlantas polrestabes medan tidak berjalan dengan maksimal, dikarenakan unit aduan tersebut sering kali tidak ada petugas yang berjaga, sehingga unit aduan tersebut sering kosong karena tidak adanya petugas yang berjaga pada layanan aduan secara langsung tersebut menyebabkan masyarakat enggan untuk melakukan pengaduan.⁵⁹

Kemudian pada bagian pengaduan di unit penerbitan SIM yang berupa tombol indeks kepuasan masyarakat atas pelayanan kinerja petugas juga tidak berfungsi dengan baik, pada saat penulis melakukan penelitian tombol indeks kepuasan masyarakat tersebut dalam keadaan rusak, sehingga masyarakat tidak dapat memberikan pendapatnya mengenai layanan penerbitan SIM yang dilakukan oleh petugas, hal ini sangat disayangkan, mengingat bahwa indeks kepuasan masyarakat mengenai pelayanan tersebut dapat dijadikan sebagai bahan acuan Satlantas Polrestabes Medan dalam peningkatan kualitas pelayanan.

Selanjutnya mengenai layanan pengaduan secara online melalui aplikasi “Polisi Kita” jika dilihat dari kemudahan penggunaan aplikasi tersebut, penulis berpendapat bahwa aplikasi tersebut cukup mudah digunakan, hanya saja dalam pembuatan pengaduan pada aplikasi tersebut masyarakat tidak mengetahui secara pasti apakah aduan yang mereka buat telah ditindak lanjuti

⁵⁹ Wawancara dengan Bapak IPTU ANDITA SITEPU., S.H., M.H. Kepala Unit Registrasi dan Identifikasi (Regident), Satlantas Polrestabes Medan, Pada 4 Oktober 2021.

atau belum, sehingga menyebabkan masyarakat kurang berminat untuk menggunakan layanan pengaduan secara online tersebut.

Padahal jika kita tinjau pada keadaan saat ini, layanan pengaduan secara online merupakan suatu terobosan yang baik, karena umumnya layanan pengaduan online memberikan bentuk-bentuk kemudahan yang tidak dimiliki oleh layanan aduan secara manual, namun jika mekanisme layanan aduan online tersebut masih sama dengan pelayanan pengaduan secara manual, tentu hal ini akan menjadi sia-sia dikarenakan tidak ada nilai plus yang dapat menarik minat masyarakat untuk menggunakannya.

C. Kendala dan Upaya Kepolisian dalam Pelayanan Pembuatan SIM kepada Masyarakat

Pemerintah melalui lembaga serta instansi selaku penyelenggara pelayanan publik tentu selalu berupaya memberikan layanan yang baik, guna memenuhi kebutuhan masyarakat sehari-hari sebagai penunjang aktivitas mereka namun, untuk mencapai pada tahap terpenuhinya kebutuhan tersebut banyak hal yang harus dilalui termasuk halangan ataupun kendala didalamnya sehingga memungkinkan untuk menghambat jalannya proses penyelenggaraan pelayanan tersebut.

Kendala dapat diartikan sebagai suatu bentuk hambatan atau halangan dalam melaksanakan suatu bentuk kegiatan sehingga kegiatan yang dilakukan tersebut menjadi berjalan tidak maksimal. Kendala tersebut pun beragam jenisnya,

tergantung kegiatan apa yang sedang dilakukan. Sedangkan upaya, umumnya selalu berkaitan dengan cara penyelesaian suatu kendala.

Kepolisian kota medan melalui unit Satuan Lalu Lintas sebagai penyelenggara pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi tentu memiliki kendala tersendiri dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai penyelenggara pelayanan kepada masyarakat. Namun dalam wawancara yang penulis lakukan di satlantas polrestabes medan melalui unit satuan penyelenggara administrasi pelayanan penerbitan SIM mengatakan tidak ada kendala yang dihadapi dalam pelayanan pembuatan SIM saat ini.⁶⁰

Hal ini bertolak belakang dengan temuan penulis pada saat melakukan riset langsung ke lapangan, Penulis menemukan masih cukup banyak ditemui kendala-kendala yang bersifat teknis maupun non teknis pada saat melakukan riset ke lapangan.

Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan pada unit Satuan Lalu Lintas Polrestabes Medan, Penulis menarik kesimpulan sebagai berikut.

1. Kendala Kepolisian

Seperti yang telah dijabarkan sebelumnya, kendala merupakan suatu halangan atau hambatan yang mengakibatkan tidak maksimalnya suatu pekerjaan dalam hal ini penyelenggaraan pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi.

⁶⁰ Wawancara dengan Bapak IPTU ANDITA SITEPU., S.H., M.H. Kepala Unit Registrasi dan Identifikasi (Regident) , Satlantas Polrestabes Medan, Pada 4 Oktober 2021

Berdasarkan hasil penelitian penulis yang dilakukan pada unit Satuan Lalu Lintas Polrestabes Medan, adapun kendala yang dihadapi oleh kepolisian dalam pemberian pelayanan ialah sebagai berikut :

- a. Kendala Pelayanan SIM melalui aplikasi “Digital Korlantas”
- b. Kendala Pengawasan eksternal baik melalui layanan aduan langsung maupun menggunakan aplikasi “Polisi Kita”
- c. Kendala ketidaksesuaian waktu operasional pelayanan pembuatan SIM
- d. Jasa percaloan pengurusan SIM disekitar area Satlantas Polrestabes Medan.

Beberapa hal diatas merupakan kendala atau ketidaksesuaian yang penulis temukan langsung pada saat melakukan penelitian terkait Pelayanan pembuatan SIM di Satlantas Polrestabes Medan. Kendala atau ketidaksesuaian tersebut dapat terjadi karena kurangnya sarana atau prasana dukung hingga karena kurang optimalnya kinerja penyelenggara pelayanan.

Pemerintah sebagai institusi pelayanan publik dalam hal ini kepolisian yang mengemban salah satu tugas sebagai pelaksana pelayanan publik, tetapi kondisi dilapangan menunjukkan masih banyak unit / bagian yang belum memenuhi indikator dalam berbagai penilaian publik seperti indikator kepatuhan pelayanan publik walaupun di beberapa instansi sudah menunjukkan perbaikan pelayanan.

Hal ini tentu tidak dapat dibiarkan begitu saja, mengingat kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang baik terkhusus pada pelayanan pembuatan SIM sangat diperlukan untuk itu secara tidak langsung juga citra kepolisian menjadi taruhan dimata masyarakat, jika pelayanan yang diberikan baik dan setiap kendala diatasi dengan baik maka masyarakat akan puas dengan hasil kinerja tersebut namun sebaliknya, jika kinerja pelayanan kurang baik tentu pandangan masyarakat akan pelayanan yang diberikan menjadi kurang baik juga.

Maka dari itu diperlukan suatu bentuk upaya dalam meningkatkan mutu, hingga kepercayaan masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan, dalam hal ini pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi di Satlantas Polrestabes Medan. Penulis berpendapat diperlukan adanya reformasi birokrasi menyeluruh sehingga membuat pelayanan tersebut menjadi lebih mudah dilakukan kemudian diperlukan terobosan serta inovasi baru yang sesuai dengan perkembangan zaman dan teknologi infromatika pada saat ini.

Reformasi birokrasi dan terobosan atau inovasi baru tersebut diharapkan akan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan pembuatan SIM kepada masyarakat, bukan berarti selama ini kepolisian selaku penyelenggara pelayanan tidak melakukan tugas nya dengan baik, hanya saja kendala dalam setiap inovasi baru pasti dijumpai, penulis berpendapat bahwa adanya suatu kendala dalam suatu pelayanan pada suatu instansi bukanlah suatu hal yang

salah, bukan berarti instansi tersebut gagal dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Tetapi penulis menilai, bahwa adanya suatu kendala merupakan hal yang dapat dijadikan sebagai suatu bahan yang digunakan untuk memperbaiki kualitas kedepannya jika dibarengi dengan upaya yang maksimal dan tuntas dalam penyelesaian setiap kendala tersebut.

Untuk mengatasi kendala yang sebelumnya telah penulis jabarkan diperlukan upaya yang maksimal dan tuntas, berikut Upaya yang dapat dilakukan dalam mengatasi kendala pada pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi di Satlantas Polrestabes Medan.

2. Upaya Kepolisian

- a. Upaya dalam mengatasi kendala Pelayanan SIM melalui aplikasi “Digital Korlantas”

Aplikasi Digital Korlantas merupakan sebuah layanan pembuatan SIM yang beberapa waktu lalu diterbitkan yang merupakan bagian dari Program SINAR (SIM Nasional Presisi) yang merupakan suatu metode baru dalam pelayanan pembuatan SIM. Pelayanan yang dapat dinikmati oleh masyarakat tersebut berupa Pendaftaran SIM dan Perpanjangan SIM terkhusus untuk SIM A dan C.

Aplikasi tersebut digunakan untuk pendaftaran ujian teori SIM yang dapat dilakukan dari rumah secara online, setelah seluruh persyaratan pendaftaran terpenuhi, masyarakat dapat memilih jadwal kedatangan ke

Satpas untuk melakukan ujian praktik. Begitu juga dengan perpanjangan SIM khusus nya untuk SIM A dan C.

Namun kurangnya sosialisasi kepada masyarakat menyebabkan aplikasi Digital Korlantas tersebut menjadi kurang di minati oleh masyarakat. Banyak masyarakat lebih memilih datang langsung ke Satlantas untuk melakukan pengurusan SIM.

Hal ini sangat disayangkan, karena inovasi pelayanan SIM secara online ini merupakan terobosan yang baik pada saat ini. Upaya yang dapat dilakukan oleh Kepolisian dalam hal ini Satlantas Polrestabes Medan ialah dengan melakukan giat sosialisasi langsung kepada masyarakat pada tingkat polsek di seluruh wilayah medan, hal ini bertujuan agar program aplikasi Digital Korlantas tersebut lebih diketahui oleh masyarakat kota medan sehingga memudahkan mereka dalam mendapatkan pelayanan.

- b. Upaya dalam mengatasi kendala Pengawasan eksternal baik melalui layanan aduan langsung maupun menggunakan aplikasi “Polisi Kita”

Pengawasan menjadi salah satu faktor penting dalam memantau dan memastikan suatu ketentuan berjalan sesuai dengan semestinya, sebelumnya telah penullis jabarkan mengenai pengawasan secara internal dan eksternal, berdasarkan pengamatan dan penelitian penulis pada Satlantas Polrestabes Medan kendala yang dihadapi dalam hal pengawasan ialah kendala pada pengawasan eksternal pada layanan pengaduan langsung hingga layanan aduan online.

Berdasarkan pengamatan penulis layanan pengaduan secara manual yang dimiliki oleh satlantas polrestabes medan tidak berjalan dengan maksimal, dikarenakan unit aduan tersebut sering kali tidak ada petugas yang berjaga, sehingga unit aduan tersebut sering kosong karena tidak adanya petugas yang berjaga pada layanan aduan secara langsung tersebut menyebabkan masyarakat enggan untuk melakukan pengaduan.

Mengenai layanan pengaduan secara online melalui aplikasi “Polisi Kita” jika dilihat dari kemudahan penggunaan aplikasi tersebut, penulis berpendapat bahwa aplikasi tersebut cukup mudah digunakan, hanya saja dalam pembuatan pengaduan pada aplikasi tersebut masyarakat tidak mengetahui secara pasti apakah aduan yang mereka buat telah ditindak lanjuti atau belum, sehingga menyebabkan masyarakat kurang berminat untuk menggunakan layanan pengaduan secara online tersebut.

Upaya yang dapat dilakukan kepolisian dalam peningkatan pengawasan secara eksternal tersebut ialah dengan mulai menyiapkan kembali petugas pada unit layanan pengaduan masyarakat, agar masyarakat tau bahwa unit Satuan Lalu Lintas Polrestabes Medan memiliki layanan yang dapat digunakan untuk memberikan kritikan dan saran dalam kinerja satpas.

Kemudian dalam upaya mengatasi kurangnya minat masyarakat menggunakan layanan aduan aplikasi “Polisi Kita” ialah dengan memberikan bukti nyata bahwa aduan yang masyarakat buat pada aplikasi

tersebut telah ditindak lanjuti, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat untuk menggunakan layanan aplikasi tersebut.

- c. Upaya dalam mengatasi ketidaksesuaian waktu operasional pelayanan pembuatan SIM, berdasarkan pengamatan penulis standar waktu pelaksanaan yang telah di tetapkan sebelumnya tidak berjalan dengan semestinya, acap kali dijumpai masyarakat yang menunggu melebihi batas waktu standar pelayanan yang telah ditetapkan tersebut, tentunya hal ini harus menjadi perhatian lebih oleh unit Satpas Satlantas Polrestabes Medan mengingat tugas dan fungsi kepolisian itu sendiri sebagai pelayan masyarakat. Upaya yang dapat dilakukan ialah dengan memperbanyak unit pelayanan pada satpas untuk melakukan pengurusan SIM, sehingga tidak ada lagi masyarakat yang menunggu terlalu lama dalam pengurusan SIM. Dapat juga dilakukan peningkatan sumber daya manusia dalam penyelenggaraan pelayanan pada Satlantas Polrestabes Medan hal ini dilakukan agar mutu pelayanan yang diberikan tersebut tetap terjaga dengan baik dan memberikan hasil yang maksimal.
- d. Jasa percaloan pengurusan SIM disekitar area Satlantas Polrestabes Medan.

Hal ini seringkali ditemui disekitar area Satlantas Polrestabes Medan, dimana banyak orang yang menawarkan jasa nya untuk membuat SIM atau lazim disebut dengan praktik percaloan, dalam upaya memberantas hal tersebut Satlanas Polrestabes Medan telah melakukan upaya dengan

memasang himbauan menggunakan spanduk yang terdapat disekitar area pengujian SIM hingga menggunakan pengeras suara yang dipasang di sekitar area layanan agar masyarakat terhindar dari praktik percalon dalam melakukan pengurusan SIM.⁶¹

⁶¹ Wawancara dengan Bapak IPTU ANDITA SITEPU., S.H., M.H. Kepala Unit Registrasi dan Identifikasi (Regident), Satlantas Polrestabes Medan, Pada 4 Oktober 2021.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian diatas dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan ketentuan pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi pada Satuan Lalu Lintas Polrestabes Medan secara keseluruhan telah berjalan sesuai dengan baik, dilihat dengan terpenuhinya unsur sarana dan prasarana pelayanan penunjang aktivitas kegiatan, secara garis besar kesesuaian ketentuan pelayanan yang ditetapkan telah dijalankan dengan konsisten oleh petugas pelayanan, hanya saja yang menjadi sorotan ialah waktu operasional pelayanan yang sering tidak sesuai dengan seharusnya.
2. Dalam pelaksanaan pengawasan pada pelayanan pembuatan SIM oleh Satlantas Polrestabes Medan dilakukan dengan dua metode yakni secara internal yang melibatkan unit Propam Polri dan melalui metode eksternal yakni lewat layanan aduan masyarakat pada unit yang terdapat di Satlantas Polrestabes Medan lalu melalui layanan indeks kepuasan kinerja yang terdapat pada unit pengambilan SIM dan melalui layanan aduan secara online lewat aplikasi “Polisi Kita”
3. Hal yang menjadi kendala dalam kinerja pelayanan pembuatan SIM pada Satlantas Polrestabes Medan ialah belum maksimalnya penggunaan layanan pembuatan SIM secara online melalui aplikasi “Digital

Korlantas”, Kurangnya unit layanan sehingga masyarakat menunggu melebihi dari waktu yang semestinya, praktik calo yang masih ditemui disekitar area pelayanan SIM. Upaya yang dapat dilakukan ialah dengan meningkatkan mutu sumber daya manusia penyelenggara pelayanan penerbitan SIM pada Satlantas Polrestabes Medan agar sarana yang dimiliki dapat digunakan dengan maksimal.

B. Saran

Berdasarkan Kesimpulan diatas maka dapat ditarik beberapa hal yang dapat penulis sarankan :

1. Hendaknya implementasi ketentuan pelayanan pembuatan SIM di Satlantas Polrestabes Medan dilaksanakan jauh lebih konsisten lagi, agar tidak ada lagi ketidaksesuaian dalam hal waktu operasional pelayanan, sehingga masyarakat dapat menunggu sesuai dengan ketentuan waktu yang seharusnya.
2. Hendaknya pengawasan yang dilakukan dalam pelayanan pembuatan SIM di Satlantas Polrestabes Medan lebih ditingkatkan lagi dalam hal mutu serta kualitas pelayanan tersebut baik secara internal maupun secara eksternal, terkhusus kepada pengawasan secara eksternal, diharapkan ada ketegasan dalam menindaklanjuti aduan masyarakat terkait dengan pelayanan pembuatan SIM. Pada pengaduan secara online, hendaknya petugas pelaksana memberikan respon yang cepat dan

baik kepada masyarakat yang melakukan aduan dan memberikan bukti nyata bahwa aduan yang diterima tersebut telah ditindaklanjuti agar meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada kinerja petugas.

3. Hendaknya Satlantas Polrestabes Medan lebih meningkatkan mutu atau kualitas penyelenggara pelayanan agar sarana prasarana penunjang layanan pembuatan SIM dapat digunakan dengan maksimal terlebih pada sarana pembuatan SIM secara online agar masyarakat semakin yakin untuk menggunakan jasa layanan pembuatan SIM di Satlantas Polrestabes Medan.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

Abdussalam, 2007, "*Hukum Kepolisian*", Jakarta : Restu Agung

Amran Y.S. Chaniago, 2002, "*Kamus Lengkap Bahasa Indonesia dilengkapi dengan Singkatan –singkatan umum*", Bandung : CV Pustaka Setia.

Erma Yulihastin, 2008, "*Bekerja Sebagai Polisi*", Jakarta : Gelora Aksara Pratama.

Fakultas Hukum UMSU, 2018, "*Pedoman Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa*". Medan, Pustaka Prima.

I Ketut Adi Purnama, 2018, "*Hukum Kepolisian (Sejarah dan Peran Polri dalam Penegakan Hukum Serta Perlindungan HAM)*,Bandung,Refika Aditama.

Ismail Nurdin, 2017, "*Etika Pemerintahan (norma, konsep, dan praktek etika pemerintah)*", Yogyakarta : Lintang Rasi Aksara Books.

Jonaedi Efendi, Johnny Ibrahi,2020, *Metode Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, Jakarta, Kencana

Kasman Siburian, Victorianus R.Puang, 2017, "*Hukum Administrasi Negara*", Yogyakarta : Capiya Publishing .

Lijan Poltak Sinambela., dkk., 2019, "*Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, dan Implementasi*", Jakarta :Bumi Aksara.

Markus Gunawan, Endang Kesuma Astuty, 2009, "*Buku Pintar Calon Anggot & Anggota Polri*", Jakarta : Trasmedia Pustaka.

Munir Fuady. 2018. *Metode Riset Hukum*. Depok: PT. Raja Grafindo.

Nashar, 2020, "*Kualitas Pelayanan Akan Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat*", Pamekasan : Duta Media Publishing.

Novianty Djafri, 2018," *Manajemen Pelayanan (Berbasis Revolusi Mental)*" , Gorontalo,Ideas Publishing.

Riawan Tjandra, 2019, "*Hukum Administrasi Negara*", Jakarta : Sinar Grafika.

Siagian, 2016," *Fungsi-fungsi Manajerial, Jakarta* ": Bumi Aksara.

Sigit Prakmukti, Meylani Chahyaningsih, 2018, "*Pengawasan Hukum Terhadap Aparatur Negara*", Yogyakarta : Pustaka Yustisia

Sirajuddin., dkk, 2016, "*Hukum Pelayanan Publik Berbasis Keterbukaan informasi dan Partisipasi*" , Malang : Setara Press.

Sirajuddin, dkk, 2016, "*Hukum Administrasi Pemerintahan Daerah*", Malang : Setara Press.

Soejono Soekanto, 2015, *Sosiologi Suatu Pengantar*, Jakarta : Rajawali Press.

Teddy Minahasa, 2019, "*Pelayanan Publik dan Ketahanan Nasional*", Jakarta : Gramedia Widiasarana Indonesia.

B. Jurnal

Ahkmad Pancarudin, 2019, “ *Pengaruh Citra Kepolisian dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Polres Metro*”, Jurnal Simplex, Vol 2 No 2.

Kasman Tasaripa, 2013 “*Tugas dan Fungsi Kepolisian dalam Perannya Sebagai Penegak Hukum Menurut Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian*”, Jurnal ilmu hukum legal opinion, Vol 1, No 2.

Nuriyanto, 2014 “*Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep Welfare State*” Jurnal Konstitusi, Vol. 11 No 3.

C. Perundang-Undangan

Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang No 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia.

PERPOL No 5 Tahun 2021 tentang Penerbitan dan Penandaan Surat Izin Mengemudi.

D. Internet

Anonim, “*Pengertian Tinjauan Yuridis*” , [https:// suduthukum . com](https://suduthukum.com) / 2017 / 04 / pengertian – tinjauan – yuridis . html , diakses tanggal 22 Agustus 2021.

Parta Ibeng, "*Pengertian Peran, Konsep dan Jenisnya Menurut Para Ahli*", <https://pendidikan.co.id/pengertian-peran-konsep-dan-jenisnya-menurut-para-ahli/>, diakses tanggal 22 Agustus 2021

**TINJAUAN YURIDIS TERHADAP PERAN KEPOLISIAN KOTA
MEDAN DALAM PELAYANAN PUBLIK PEMBUATAN SURAT
IZIN MENGEMUDI
(Studi di SATLANTAS POLRESTABES MEDAN)**

**PEDOMAN
DAFTAR WAWANCARA
ILHAM
Npm. 170620098**

Unit Satuan Penyelenggara Pelayanan Administrasi Satlantas Polrestabes Medan .

1. Bagaimana prosedur awal yang diterapkan pada pemberian layanan pembuatan sim ?
2. Bagaimana mekanisme pelaksanaan tiap-tiap prosedur tersebut ?
3. Apakah ada syarat khusus yang diberlakukan pada proses pelayanan pembuatan sim untuk saat ini ?
4. Beberapa waktu lalu telah diterbitkan peraturan baru mengenai penerbitan SIM, yakni Peraturan Kepolisian No 5 tahun 2021 sekaligus mencabut ketentuan peraturan kapolri no 9 tahun 2012 adakah perbedaan bentuk pelayanan berdasarkan ketentuan yang berubah tersebut ?
5. Apakah ada unit khusus yang melakukan pengawasan terhadap kinerja pelayanan dalam pembuatan sim ?
6. Jika ada oknum yang kedapatan melakukan pelanggaran saksi apa yang diberikan ?
7. Apakah ada layanan pengaduan yang diberikan bagi masyarakat yang ingin melapor terkait permasalahan dalam pelayanan pembuatan sim ?

8. Apakah ada layanan bagi masyarakat untuk mengetahui bahwa laporan pengaduannya telah diterima dan ditindak lanjuti ?
9. Apakah laporan dan pengaduan yang diterima tersebut kemudian dijadikan sebagai bahan acuan dalam meningkatkan pelayanan kedepannya ?
10. Apa kendala yang dihadapi oleh petugas kepolisian dalam pelayanan pembuatan sim ?
11. Apakah pada saat ini praktik calo masih marah ditemui ?
12. Apakah praktik calo dalam pelayanan sim dapat dikategorikan sebagai kendala dalam pelayanan sim ?
13. Bagaimana upaya kepolisian mengatasi kendala tersebut ?
14. Apa tolak ukur keberhasilan kepolisian dalam penyelesaian tiap-tiap kendala yang dihadapi ?
15. Apakah ada upaya khusus yang dilakukan oleh kepolisian dalam meningkatkan mutu pelayanan pada saat pembuatan sim untuk kedepannya ?

LAMPIRAN DAN DOKUMENTASI





