

# **PELAYANAN PUBLIK PADA RIAU SAFETY DRIVING CENTER KOTA PEKANBARU**

## ***PUBLIC SERVICES IN RIAU SAFETY DRIVING CENTER PEKANBARU CITY***

**Zufrianata<sup>1</sup> dan Dia Meirina Suri<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup> Prodi Administrasi Publik Universitas Islam Riau Pekanbaru  
Jl. Kaharuddin Nasution 113 Pekanbaru Riau – Indonesia

Email: [diamerinasuri@soc.uir.ac.id](mailto:diamerinasuri@soc.uir.ac.id)

**Abstrak:** Pelayanan publik secara umum belum mencapai kualitas optimal, hal ini dapat dilihat dengan banyaknya keluhan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik yang lambat, mahal, berbelit-belit, sarana prasarana tidak memadai yang di berikan oleh instansi atau lembaga pemerintah. Agar terwujudnya pelayanan publik yang prima tentu dibutuhkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang digunakan sebagai acuan untuk menjalankan tugas dan kewajiban satuan kerja sesuai dengan ruang lingkup tugasnya masing-masing. Riau Safety Driving Center (RSDC) khususnya unit Regident sebagai instansi pelayanan publik memiliki SOP dalam menjalankan tugas dan kewajibannya, sehingga satlantas dapat menjalankan tugas dan wewenang sebagai instansi pemerintah dapat terarah dan terorganisir agar tercapai pelayanan profesional. Metode penelitian yang digunakan dalam tulisan ini adalah kuantitatif type deskriptif yang mana penulis menjelaskan dalam bentuk persentase dan diakhiri dengan penarikan suatu kesimpulan berdasarkan data lapangan dan hasil wawancara serta kuesioner. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan publik pada Riau Safety Driving Center (RSDC) Kota Pekanbaru berada pada kategori cukup baik yang artinya pelayan yang diberikan masyarakat sudah memenuhi kebutuhan masyarakat namun belum memberikan yang terbaik, karena masih ada beberapa keluhan dari masyarakat terkait pelayanan dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi. Adapun saran yang diberikan kepada Riau Safety Driving adalah melakukan perbaikan pelayanan publik melalui pembagian tugas pada personil untuk melayani dan memenuhi kebutuhan pembuatan dan permohonan surat izin mengemudi kendaraan roda dua.

**Kata Kunci:** Pelayanan, Pelayanan Publik dan Surat Izin Mengemudi

**Abstract:** *Public services in general have not yet reached optimal quality, this can be seen from the many complaints of the public in obtaining public services that are slow, expensive, convoluted, inadequate infrastructure provided by government agencies or institutions. In order for the realization of excellent public service, a Standard Operating Procedure (SOP) is needed, which is used as a reference for carrying out the duties and obligations of work units in accordance with the scope of their respective duties. Riau Safety Driving Center (RSDC), especially the Regident unit as a public service agency, has an SOP in carrying out its duties and obligations, so that traffic control units can carry out their duties and authorities as a government agency to be directed and organized in order to achieve professional service. The research method used in this paper is descriptive quantitative type in which the author explains in percentage form and ends with drawing a conclusion based on field data and the results of interviews and questionnaires. The results of this study indicate that public services at the Riau Safety Driving Center (RSDC) Pekanbaru City are in a fairly good category, which means that the service provided by the community has met the needs of the community but has not provided the best, because there are still several complaints from the community regarding services in making letters. Driver's License. As for the advice given to Riau Safety Driving is to improve public services through the division of tasks to personnel to serve and fulfill the needs of making and applying for a two-wheeled vehicle driving license.*

**Keywords:** *Service, Public Service and Driving Lice*

## PENDAHULUAN

Dalam memberi pelayanan perlu diselenggarakan pelayanan yang transparansi atau bersifat terbuka dan mudah di dapatkan masyarakat, akutanbilitasi atau dapat di pertanggung jawabkan sesuai perundang-undangan, kondisional atau sesuai dengan kemampuan pemberi dan penerima layanan dengan tetap memegang prinsip efektifitas dan efisien, partisipatif atau peran serta masyarakat dalam proses pelayanan, kesamaan hak dan tidak membeda-bedakan, serta keseimbangan hak dan kewajiban antara pemberi dan penerima pelayanan. Arti pelayanan menurut Surjadi, (2009) adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan kemudahan dan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

Serta menurut Moenir, (2006) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah berbagai kegiatan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang barang dan jasa. Menurut Albercht dalam Lavelock (1992) pelayanan adalah suatu pendekatan organisasi total yang menjadi kualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa, sebagai kekuatan penggerak utama dalam pengoperasian bisnis. Selanjutnya Moenir (2013) mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Menurut Gronroos (2013) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Pelayanan publik menurut Sinambela (2013) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah

terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Agung Kurniawan (2013) mengatakan bahwa pelayanan public adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Salah satu pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat adalah pengurusan Surat Izin Mengemudi yang wajib di miliki masyarakat pengendara kendaraan bermotor agar pengendara memiliki kompetensi dalam berkendara. Pelayanan Pembuatan Sim di Riau Safety Driving Center (RSDC) Pekanbaru masih menjadi perhatian masyarakat hal ini dikarenakan lamanya kegiatan penyelesaian pembuatan Sim terutama pada pelayanan pembuatan SIM C yang setiap hari banyak dilayani tidak terselesaikan tepat waktu sesuai dengan SOP yang ditetapkan sehingga masyarakat banyak yang belum menerima kepuasan akan pelayanan yang diberikan.

Riau Safety Driving Center (RSDC) Pekanbaru adalah bidang penertiban pelayanan Surat Izin Mengemudi Roda yang meliputi penerbitan SIM A, SIM BI/BII, SIM C dan SIM D yang ditetapkan terhadap pengendara pengemudi kepemilikan kendaraan. Salah satu pelayanan Riau Safety Driving Center (RSDC) Pekanbaru adalah bidang penertiban pelayanan Surat Izin Mengemudi Roda Dua (SIM C). SIM C maupun SIM C Umum adalah ketetapan Surat Izin Mengemudi khususnya kendaraan roda dua yang ditetapkan terhadap pengendara dan kepemilikan kendaraan, dalam hal ini SIM C diwajibkan terhadap pemakai kendaraan roda dua secara pribadi bukan dipakai sebagai angkutan umum, sementara SIM C Umum diwajibkan terhadap pengendara

roda dua yang melakukan kegiatan pengangkutan umum maupun angkutan sewa. Instansi Polri khususnya Satlantas sudah harusnya melaksakan tugasnya dalam memberikan pelayanan dengan baik yang menjadi acuan atau penilaian terhadap instansi Polri khususnya Satlantas apakah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat telah berkategori baik atau belum.

Perlunya masyarakat yang mengemudi memiliki Surat Izin Mengemudi Roda Dua (SIM C) adalah, karena dengan SIM C pengendalian diharapkan memiliki kompetensi berkendara sehingga diharapkan ketertiban di jalan raya dapat terwujud. Selain itu bagi yang memiliki SIM C juga diberikan rasa tanggung jawab atau pesan moral untuk tidak melakukan hal-hal yang dapat membahayakan diri sendiri maupun pengendara lain. Surat Izin Mengemudi Roda Dua (SIM C) juga dapat digunakan sebagai identitas pengendara mengalami kecelakaan sehingga memudahkan untuk proses identifikasi.

Kepemilikan SIM C diperoleh melalui pendataan, uji teori praktik sampai dengan penertiban SIM C hal ini dilakukan oleh Polisi Republik Indonesia (POLRI) sebagai perpanjangan tangan pemerintah yang di khususkan untuk memberikan pelayanan diberikan keamanan, kenyamanan, ketentraman dan yang meliputi tugas-tugas kepolisian. Menurut Thoa (1995: 181) mengatakan bahwa faktor manusia sebagai pemberi pelayanan terhadap publik dalam organisasi dianggap sangat menentukan dalam menghasilkan pelayanan yang berkualitas, pelayanan yang berkualitas tergantung pada individu aktor dan system yang dipakai.

Berikut jumlah pemohon SIM di Riau Safety Driving Center (RSDC) kota Pekanbaru dalam bulan Januari sampai Bulan Desember Tahun 2018 sebagai Berikut :

**Tabel 1.** Jumlah Pelayanan Publik Surat Izin Mengemudi Roda Dua (SIM C) di *Riau Safety Driving Center (RSDC) Kota Pekanbaru*

No	Tahun	Jenis Pelayanan		Jumlah
		Pengurusan Baru	Perpanjangan	
1	Januari	655	163	818
2	Februari	721	154	875
3	Maret	567	154	761
4	April	542	172	714
5	Mei	693	121	814
6	Juni	587	201	788
7	Juli	671	145	816
8	Agustus	561	104	665
9	September	476	191	667
10	Oktober	475	210	687
11	November	466	109	575
12	Desember	402	128	530
Jumlah		6.818	1.852	8.670

Sumber : *Riau Safety Driving Center (RSDC) Kota Pekanbaru, 2020*

Pada tabel 1 dapat dilihat bahwa jumlah pemohon Surat Izin Mengemudi Roda Dua (SIM C) di Kota Pekanbaru terlihat fluktuatif, meskipun begitu pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi berada diatas 500 setiap bulannya. Permasalahan yang sering terjadi adalah lambannya pelayanan yang diberikan sehingga masyarakat harus menunggu dan mengantri cukup lama untuk mendapatkan Surat Izin Mengemudi.

Dari permasalahan tersebut maka yang menjadi tujuan dari tulisan ini adalah untuk melihat bagaimana pelayanan publik yang dilakukan pada *Riau Savety Driving Center* Kota Pekanbaru.

## **METODE**

Penelitian ini dilakukan di *Riau Safety Driving Center* Kota Pekanbaru yang merupakan lembaga yang memberikan pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi. Adapun tipe penelitian ini survey deskriptif yaitu tipe penelitian yang menggambarkan mengenai variabel yang diteliti dan dianalisa secara kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan melakukan wawancara kepada masyarakat dan petugas, hasil wawancara dianalisis dengan metode cek, ricek dan *cross cek*.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Persyaratan ialah salah satu bentuk yang harus dilakukan dalam memenuhi apa yang telah dilakukan oleh sebuah lembaga dalam menjalankan aktivitas sehingga persyarata adalah sebuah hak dan penerimaan yang wajib di tuntutan oleh orang lain dalam memenuhi haknya tersebut. Demikian juga persyaratan yang diberikan kepada *Riau Savety Driving Center* Kota Pekanbaru dalam pembuatan surat izin mengemudi kendaraan roda dua mewajibkan untuk meloloskan persyaratan yang sah dan konkret. Hasil

penelitian mengenai persyaratan menunjukkan bahwa bahwa pada saat pengisian formulir yang diberikan oleh anggota kepolisian di *Riau Savety Driving Center* Kota Pekanbaru sudah memberikan persyaratan yang jelas dan efektif sesuai dengan kebijakan yang telah dibuat oleh pemerintah dalam pembuatan surat izin mengemudi kendaraan roda dua. Sehingga dengan memberikan persyaratan dari formulir tersebut akan memudahkan masyarakat dalam mengurus dan memberikan persyaratan yang jelas dan konkrit dalam membuat surat izin mengemudi tersebut, namun masi terdapat permasalahan dikarenakan keterbatasan penyediaan berkas dalam permohonan data pembuatan SIM sehingga pelayanan dari anggota tersebut masih menunggu waktu yang sedikit lama pada penyediaan pengisian data tersebut.

Secara keseluruhan diketahui bahwa persyaratan yang diberikan oleh anggota polisi di *Riau Savety Driving Center* Kota Pekanbaru kepada masyarakat khususnya terhadap masyarakat yang ingin membuat surat izin mengemudi kendaraan roda dua baik sehingga pandangan dan penilaian masyarakat positif dalam hal memiliki data pengisian dan penyediaan pengumpulan berkas, dengan demikian persyaratan yang berada di *Riau Savety Driving Center* Kota Pekanbaru melakukan pelayanan yang sudah efektif.

Hal ini didukung oleh pernyataan yang diperoleh dari hasil wawancara kepada Kasat Lantas diperoleh dari informasi bahwasanya kantor pusat yang berada *Riau Savety Driving Center* Kota Pekanbaru merupakan kebijakan dan pelindung satuan lalu lintas dalam hal agar tidak terjadinya kecelakaan lalu lintas dan memudahkan masyarakat agar tidak terjadi masalah ketika berada di lalu lintas. Dan kepolisian di *Riau Savety Driving Center* Kota Pekanbaru memberikan perlindungan dan pengayoman dalam pembuatan surat izin

mengemudi kendaraan roda dua dan tidak pernah membeda-bedakan bentuk pelayanan dan pengisian formulir yang lebih tinggi derajatnya dari pada yang lain harus didahulukan, tetapi anggota kepolisian di *Riau Savety Driving Center Kota Pekanbaru* menyamaratakan dan tidak timpang tindih dalam mengajukan persyaratan pembuatan SIM tersebut.

Prosedur merupakan salah satu bentuk tujuan dan kesepakatan yang telah dibuat lebih awal dan lebih dulu dalam menetapkan suatu kebijakan dan pelaksanaan yang berproses pada sebuah instansi untuk menyelesaikan pengharapan visi, misi serta tujuan dari sebuah instansi yang lebih baik kedepannya. Demikian juga prosedur yang telah diberikan oleh anggota kepolisian *Riau Savety Driving Center Kota Pekanbaru* dalam pembuatan surat izin mengemudi kendaraan roda dua dan menetapkan prosedur yang jelas dan terarah sehingga pada pelaksanaan pembuatan surat izin mengemudi tersebut berjalan secara efektif. Adapun hasil penelitian pada prosedur dalam pengurusan SIM yang diberikan oleh anggota satuan polisi *Riau Savety Driving Center Kota Pekanbaru* masih kurang sejalan dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh anggota tersebut, sehingga dalam pelaksanaan prosedur pembuatan SIM kendaraan roda dua ini kurang sesuai dan belum efektif sehingga bentuk prosedur ini telah terlaksana dengan efisien. Meskipun begitu prosedur yang telah di tetapkan oleh kebijakan anggota polisi di *Riau Savety Driving Center Kota Pekanbaru* cukup dipahami dan di mengerti oleh masyarakat yang melakukan pembuatan surat izin mengemudi kendaraan roda dua.

Hal ini juga didukung oleh pernyataan yang diperoleh dari hasil wawancara kepada Kasat Lantas diperoleh dari informasi bahwasanya kantor pusat yang berada *Riau Savety Driving Center Kota Pekanbaru* untuk memudahkan

prosedur pembuatan surat izin mengemudi kepada seluruh masyarakat agar kebijakan dilaksanakan dan diterapkan sesuai prosedur yang telah ditetapkan lebih dahulu, dan tidak ada perubahan yang secara langsung berubah setiap waktu, jika ada perubahan prosedur maka pihak anggota *Riau Savety Driving Center* tersebut menginformasikan dengan jelas kepada masyarakat yang ingin membuat surat izin mengemudi kendaraan roda dua.

Waktu pelayanan ialah salah satu bentuk pemberian dan waktu yang telah diberikan kepada salah satu bentuk permintaan dalam pembuatan sesuatu atau permintaan dalam pembuatan surat izin mengemudi kendaraan roda dua. Dengan hal ini, waktu pelayanan adalah bentuk penilaian seberapa lama dan seberapa jauh bentuk pelayanan yang telah dilakukan kepada seseorang. Demikian juga dengan anggota satuan *Riau Savety Driving Center Kota Pekanbaru* dalam waktu pelayanan kepada masyarakat. Adapun hasil penelitian waktu pelayanan pada *Riau Savety Driving Center Kota Pekanbaru* dalam melayani dari segi ketepatan waktu cukup baik, hal ini dapat dilihat dari anggota polisi yang kurang tepat dalam menyelesaikan pembuatan surat izin mengemudi tersebut karena kekurangan dalam pelayanan yang baik, sehingga masyarakat merasa kurang dalam memberi penilaian yang baik dari pelayanan yang telah diberikan *Riau Savety Driving Center Kota Pekanbaru*.

Secara keseluruhan waktu pelayanan yang diberikan oleh anggota polisi di *Riau Savety Driving Center Kota Pekanbaru* kepada masyarakat cukup baik karena keadaan dan situasi yang membuat waktu pelayanan kurang baik, penyelesaian pelayanan juga kurang tepat waktu sehingga masyarakat yang mengurus SIM membutuhkan waktu untuk menunggu penyelesaian SIM tersebut.

Hal ini juga didukung oleh pernyataan yang diperoleh dari hasil wawancara dari masyarakat yang mengurus SIM adapun diperoleh informasi bahwasanya kantor pusat yang berada Riau Savety Driving Center Kota Pekanbaru masih kurang dalam ketepatan dan kecepatan waktu pembuatan SIM kurang memadai, kemungkinan dikarenakan kurangnya anggota dalam membuat SIM di *Riau Savety Driving Center* Kota Pekanbaru sehingga pelayanan kurang memadai.

Biaya pelayanan merupakan salah satu bentuk pengadaan jasa atau pemberian kompensasi yang telah diberikan kepada seseorang yang telah menyelesaikan permohonan yang dilakukan. Untuk biaya pelayanan biasanya tidak banyak akan tetapi telah ditetapkan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Sehingga bentuk biaya pelayanan merasa tidak terbebani agar adanya penerimaan antara kedua belah pihak. Demikian juga dengan anggota polisi di *Riau Savety Driving Center* Kota Pekanbaru memberikan biaya pelayanan yang telah ditentukan. Adapun hasil penelitian mengenai biaya pelayanan pada *Riau Savety Driving Center* Kota Pekanbaru diketahui bahwa biaya pelayanan yang diberikan oleh anggota polisi di *Riau Savety Driving Center* Kota Pekanbaru kepada masyarakat sudah baik, karena biaya tersebut akan menjadikan bentuk balas jasa yang telah dilakukan oleh kepolisian agar tidak ada rasa terbebani dari kedua belah pihak tersebut.

Hal ini juga didukung oleh pernyataan yang diperoleh dari hasil wawancara yang dilakukan kepada masyarakat bahwa biaya pelayanan yang dibayarkan untuk pembuatan surat izin mengemudi telah menjadi ketentuan dari pihak pemerintah dan Satuan Lalu Lintas. Untuk melakukan biaya tersebut agar tidak ada pembebanan dan tidak ada pihak yang merugikan dari kedua belah pihak antara anggota polisi dan masyarakat yang ingin membuat surat izin mengemudi tersebut.

Pengaduan ialah salah satu bentuk kritik dan saran yang dilakukan oleh seseorang terhadap apa yang telah dialaminya dari sesuatu yang dilakukan orang lain untuknya. Dalam menentukan pengaduan ini, ada beberapa hal yang harus diperhatikan untuk mengadu kepada pihak yang berwenang dalam melakukan tindakan pengaduan tersebut. Demikian juga di *Riau Savety Driving Center* Kota Pekanbaru melakukan pengaduan dalam pihak yang merasa tidak menyenangkan hati. Adapun hasil penelitian berupa pengaduan yang dilakukan oleh masyarakat kurang diterima dan ditanggapi oleh pada *Riau Savety Driving Center* Kota Pekanbaru.

Hal ini juga didukung oleh pernyataan yang diperoleh dari hasil wawancara kepada masyarakat bahwa pelayanan yang diberikan oleh *Riau Savety Driving Center* Kota Pekanbaru selalu menyediakan dan menerima pengaduan dari pihak masyarakat yang kurang menyenangkan dan tidak mendapatkan pelayanan yang lebih dari yang lainnya, akan tetapi anggota polisi *Riau Savety Driving Center* Kota Pekanbaru tidak melaksanakan atau memperbaiki kesalahan yang diadukan oleh masyarakat.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pelayanan public pada pembuatan surat izin mengemudi kendaraan roda dua pada *Riau Savety Driving Center* Kota Pekanbaru berjalan dengan baik, masyarakat yang membuat surat izin mengemudi kendaraan roda dua mendapatkan pelayanan seperti memberikan persyaratan yang jelas dan pasti dan menyediakan pengumpulan berkas dengan baik dan efektif, kemudian masyarakat juga menjelaskan bahwa terjadinya kemudahan dalam mendapatkan prosedur dalam memahami dan menyelesaikan persyaratan dalam

pembuatan surat izin mengemudi kendaraan roda dua seperti prosedur pembuatan surat izin mengemudi secara jelas, mudah dipahami, dan prosedur yang tidak berbelit-belit. Namun pelayanan terhadap keluhan masyarakat belum ditanggapi dengan baik.

## **DAFTAR RUJUKAN**

- Hardiyansyah. (2011). kualitas pelayanan publik. Yogyakarta: gava media.
- L.P Sinambela. (2011). pelayanan publik edisi 1. jakarta: bumi aksara.
- Moenir. (2008). manajemen pelayanan umum di indonesia. jakarta: bumi aksara.
- Sitorus, monang. (2009). manajemen pelayanan publik unpad. bandung: unpad press.
- Sugiono. (2011). metode penelitian kualitatif kuantitatif dan R&D. bandung: Alfabeta.
- Surjadi. (2009). pengembangan kinerja pelayanan publik. malang: refika aditama.
- Winandi. (2010). asas-asas manajemen. bandung: gramedia.
- Zulkifli. (2005). pengantar studi ilmu administrasi dan manajemen. pekanbaru: UIR Press.