

## Pelayanan Terpadu Surat Izin Mengemudi (SIM) Terintegrasi

Desak Putu Butsi Triyanti <sup>a</sup>\*

<sup>a</sup> STIA Tabalong, Kalimantan Selatan, Indonesia, Indonesia

### INFORMASI ARTIKEL

*Article history:*

Dikirim tanggal: 28 Agustus 2016

Revisi pertama tanggal: 29 September 2016

Diterima tanggal: 14 November 2016

Tersedia online tanggal: 28 November 2016

*Keywords:* Integrated Services, SIM

### ABSTRACT

The process of making SIM in Indonesia have changed, such as more practical, transparent and accountable. Integrated Services in the driver's license at Resort Police Traffic Unit in Indonesia from procedure point of view has already meet the customer expectation, because nowadays the implementation of SIM manufacture is simple and clear. In term of service has also been running fairly because the services provided to all people regardless of their social status or the degree of the service request, In addition to existing services products contributing factor in the ability and skills of service personnel in the work should be carefully and thoroughly and services inhibiting factor is the lack of supporting facilities such as frequent disruptions internet service connection and the power outage situation.

### INTISARI

Proses pembuatan SIM di Indonesia sudah banyak mengalami perubahan, seperti misalnya proses pembuatan SIM menjadi lebih praktis, transparan dan akuntabel yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan dalam pelayanan penerbitan SIM. Pelayanan Terpadu dalam pembuatan SIM di Kepolisian Resort Satuan Lalu Lintas diseluruh Indonesia secara prosedur sudah memenuhi keinginan pelanggan, karena saat ini dalam pelaksanaan pembuatan SIM cukup sederhana dan cukup jelas. Keadilan dalam pelayanan juga sudah berjalan dengan baik, karena pelayanan diberikan kepada seluruh lapisan masyarakat tanpa memandang derajat maupun status sosial pemohon layanan tersebut. Selain produk layanan ada faktor pendukung dalam pelayanan yaitu kemampuan dan keterampilan aparatur dalam bekerja harus cermat dan teliti serta faktor penghambat pelayanan yaitu kurangnya sarana dan prasarana penunjang pelayanan seperti sering terjadinya gangguan koneksi internet dan masalah pemadaman listrik.

2016 FIA UB. All rights reserved.

### 1. Pendahuluan

Desentralisasi di Indonesia telah membawa perubahan yang cukup besar bagi penyedia pelayanan publik. Dalam hal ini pemerintah daerah memiliki otoritas dan tanggung jawab yang lebih besar untuk mengelola sumber daya di daerah dan menyediakan pelayanan publik yang bermutu. Berdasarkan Keputusan

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63 Tahun 2003, hakekat pelayanan adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi publik dapat dibedakan lagi menjadi dua, yaitu sebagai berikut:

\* Corresponding author. Tel.: +62-813-5158-7782; e-mail: dp.butsi@gmail.com

#### a) Pelayanan Primer

Adalah semua penyediaan barang/ jasa publik yang diselenggara oleh pemerintah yang didalamnya pemerintah merupakan satu-satunya penyelenggara dan pengguna/ klien mau tidak mau harus memanfaatkannya. Misalnya adalah pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) secara *online*.

#### b) Pelayanan bersifat Sekunder

Adalah segala bentuk penyediaan barang/jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, tetapi yang didalamnya pengguna /klien tidak harus mempergunakannya karena adanya beberapa penyelenggara pelayanan.

Sedangkan Moenir (2010) mengatakan bahwa bentuk pelayanan publik ada tiga, yaitu pelayanan berbentuk lisan, tulisan dan perbuatan. Dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik mulai 1 Juli 2015 Mabes Polri telah melaksanakan program terintegrasi pelayanan perpanjangan masa berlaku SIM secara nasional dengan sistem "*online*". Program ini diselenggarakan untuk mempermudah masyarakat yang tinggal jauh dari tempat asalnya (Susanto, 2015). Polri berupaya mewujudkan pelayanan yang berkualitas dan mudah bagi masyarakat dan negara. Program pelayanan '*Online Terintegrasi*' tersebut khusus bagi masyarakat yang mengajukan perpanjangan masa berlaku SIM didaerah (Susanto, 2015).

## 2. Pembahasan

Pada masa modern saat ini dan perkembangan teknologi yang sudah maju masyarakat sangat membutuhkan sekali kemudahan-kemudahan melalui sarana teknologi dalam pelayanan pembuatan atau perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM). Dalam rangka memenuhi keinginan masyarakat dalam pelayanan yang cepat, praktis, transparan dan akuntabel, maka mulai 1 Juli 2015 mulai diselenggarakannya pelaksanaan program pelayanan terintegrasi dalam perpanjangan SIM secara *online* untuk masyarakat di seluruh daerah Indonesia, mengingat kondisi kehidupan masyarakat saat ini adalah masyarakat mobile yang disebabkan oleh berbagai aktivitas masyarakat (Rianto dkk, 2003). Pihak yang paling merasakan manfaat dari pelayanan sistem "*online*" terintegrasi ini adalah masyarakat yang sering berpindah-pindah tempat dengan berbagai alasan salah satunya adalah karena pindah tugas suatu, atau menempuh pendidikan ke luar daerah. Untuk perpanjangan SIM, mereka tidak perlu lagi ke daerah dimana pertama kali diterbitkannya SIM tersebut, melainkan masyarakat cukup memperpanjang SIM-nya dilokasi/ tempat dimana mereka tinggal sekarang, asalkan lokasi tersebut tersedia pelayanan SIM "*online*" terintegrasi. Sebagai contoh misalnya si A pada saat membuat SIM di Jakarta kemudian si A pindah tugas ke Malang (Jatim), dengan adanya SIM

"*online*" ini, si A SIM-nya sudah habis waktunya maka si A tidak perlu ke Jakarta untuk melakukan perpanjangan SIM-nya, tapi si A cukup datang ke tempat pelayanan SIM terdekat yang ada di Kota Malang. Pada saat ini banyak masyarakat yang masih bingung dengan dijalankannya program perpanjangan SIM "*online*" tersebut.

*Online* dalam hal ini bukan berarti masyarakat bisa dengan mudah memperpanjang SIM-nya *via* komputer atau perangkat yang tersambung jaringan situs internet melalui dari rumah, atau seperti fasilitas-fasilitas belanja *online* pada umumnya. Namun SIM *online* disini adalah cara kerja kepolisiannya saja yang sudah *online* disetiap daerah, untuk pelayanan tetap harus dilakukan di tempat pelayanan SIM terdekat. Maka yang dimaksud dengan *online* disini adalah data SIM yang ada sudah bisa diakses diseluruh tempat pelayanan perpanjangan SIM di Indonesia.

### 2.1 Prosedur dan Tata Cara Perpanjangan SIM Online

Adapun prosedur dan tata cara perpanjangan SIM *online*, antara lain sebagai berikut:

- Untuk persyaratan dokumen yang harus disiapkan bila akan melakukan perpanjangan SIM *online* adalah E-KTP asli karena pembuatan SIM akan merujuk kepada *database* kependudukan nasional dari Departemen Dalam Negeri dan membawa SIM lama;
- Silahkan datang ke tempat pembuatan SIM di Polres terdekat atau pembuatan SIM keliling terdekat;
- Tes kesehatan terlebih dahulu di loket kesehatan yang sudah disediakan;
- Melakukan pembayaran biaya administrasi diloket Bank Rakyat Indonesia (BRI) yang ada;
- Mengisi formulir dan petugas melakukan penginputan data dan penarikan data; dan
- Bila proses penarikan data secara *online* telah berhasil dilaksanakan proses selanjutnya adalah di foto dan SIM di cetak.

### 2.2 Perpanjangan SIM Secara Online Melalui Internet

Untuk masyarakat yang terbatas waktunya dalam melakukan perpanjangan *online* di Polres terdekat atau tempat pelayanan SIM keliling, perpanjangan sebenarnya bisa dilakukan *via* internet, tapi ini hanya untuk pengisian data administrasi saja. Proses selanjutnya tetap harus datang ke tempat yang ditentukan untuk proses verifikasi dan pengambilan foto serta cetak SIM. Tahapan perpanjangan SIM *online via* internet ini bisa di lihat pada *website* Korp Lalu Lintas Polri di alamat: [www.korlantas.polri.go.id](http://www.korlantas.polri.go.id).

## 3. Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan tersebut diatas, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan terpadu penerbitan Surat

Izin Mengemudi (SIM) terintegrasi dengan menggunakan sistem *online* melalui internet sangatlah membantu dan mempermudah dalam proses penerbitan perpanjangan SIM, sehingga pelayanan kepada masyarakat diharapkan dapat mewujudkan pelayanan yang berkualitas dan mudah, sehingga apa yang menjadi keinginan dan kehendak dari masyarakat dapat terwujud sesuai harapan. Untuk memudahkan pelayanan terpadu tersebut diperlukan sistem *online*, karena zaman sekarang segala sesuatu menggunakan sarana dan prasarana yang dapat dilakukan oleh semua pihak untuk mempermudah segala sesuatunya. Terutama dalam hal pelayanan penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM).

#### Daftar Pustaka

- Moenir, H.A.S. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pelayanan Publik.
- Rianto, Budi., & Lestari, Tri. (2012). *Polri dan Aplikasi E-Government Dalam Pelayanan Publik*. Surabaya: CV. Putra Media Nusantara (PMN).
- Susanto, Baso. (2015). *Kakorlantas irjen Pol Drs. Condro Kirono: SIM Online Akan Diluncurkan 1 Juli 2015*. News METROPOL [Internet], 21 Agustus 2016. Dapat diakses pada <http://newsmetropol.com/kakorlantas-irjen-pol-drs-condro-kirono-sim-online-akan-diluncurkan-1-juli-2015/> [Diakses 21 Agustus 2016].