

Analisis Kualitas Pelayanan Surat Ijin Mengemudi Kendaraan Motor (SIM C) di Polres Semarang 2016

Oleh:
Mila Diansari

**Departemen Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro**

Jalan Profesor Haji Soedarto, Sarjana Hukum Tembalang Semarang Kotak Pos. 1269
Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405
Laman: <http://www.fisip.undip.ac.id> email fisip@undip.ac.id

ABSTRACT

Bureaucratic reform in a whole of life caused the good governance from various side. The excellent quality of public services being a priority in public sector to fulfilling society needs. The service has impact on public satisfaction to services provision. The procurement service of Driving Lisence of Motorcycle (SIM C) is one of task and function of public services that held by Polres Semarang. The purpose study of this research is to analyze the service quality the procurement of Motorcycle Driving License (SIM C) in Polres Semarang. The writer uses Serive Quality method to measure the quality of SIM C services based on principles of public services that refers to transparency, accountability, conditional, participatory rights equality and The balance of rights and obligations. The result show that service has not run optimally. Thus, it could not satisfy the recipient yet. The lacking of dimension is in participation and conditional aspect. The Service by using technology can facilitate the provision of driving license service to conduct Online Service that has not applied yet in Polres Semarang. According to the result, the research is conducted to revamp the complaints from public.

Keywords: Quality, Public Services, Driving Lisence of Motorcycle

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Globalisasi dan kompetisi yang sangat ketat menuntut pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan publik. Hal ini menjadi pedoman bagi seluruh aparat pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan. Pelayanan tidak pernah lepas dari kepentingan umum yang harus dipenuhi. Pelayanan publik oleh pemerintah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dalam rangka mewujudkan pelayanan prima. Perubahan besar pada seluruh aspek kehidupan masyarakat menjadi alasan adanya reformasi baik di bidang politik, ekonomi, sosial maupun

hukum. Hal ini juga diikuti dengan adanya tuntutan *good governance* dari berbagai pihak. Munculnya pelayanan yang harus menyesuaikan dengan perkembangan serta lingkungan yang berubah sangat cepat menjadi masalah yang menjadi perhatian bersama. Sejak diberlakukannya otonomi daerah, pelayanan publik menjadi perbincangan yang kian menarik. Dampak adanya otonomi daerah ini membuat setiap pemerintah dan penyelenggara pelayanan untuk dapat meningkatkan kualitasnya.

Berdasarkan amanat Undang-Undang Dasar 1945 negara wajib melayani setiap warga negaranya dalam rangka memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan umum. Penyelenggaraan

pelayanan publik yang tidak sesuai dengan harapan masyarakat oleh aparat pemerintah membuat kekecewaan masyarakat. Selain itu, kualitas pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan berdampak kepada kepuasan publik terhadap penyelenggara pelayanan. Masalah penyelenggaraan pelayanan publik di berbagai sektor dapat dilihat dari berbagai keluhan serta media massa yang ada. Hal tersebut ditandai dengan adanya pelayanan yang mengesampingkan prosedur dan mekanisme yang efisien serta efektif. Selain itu, terbatasnya fasilitas yang ada, sarana dan prasarana, praktek pungutan liar serta indikasi adanya praktik KKN mewarnai pelayanan negeri ini. Pelayanan yang tidak tepat waktu serta biaya pelayanan menjadi masalah yang berpengaruh pada kualitas pelayanan. Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Pedoman Standar Pelayanan tahun 2014 digunakan untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat.

Pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan publik, memberikan arah untuk dilakukannya perubahan pola pikir dengan mengedepankan aturan pokok serta tata cara yang ada. Pelayanan yang beranekaragam dalam memenuhi kebutuhan publik diantaranya pelayanan administratif, barang maupun jasa. Salah satu pelayanan publik tersebut adalah pelayanan Surat Ijin Mengemudi (SIM). Surat Ijin Mengemudi (SIM) merupakan bukti registrasi dan identifikasi yang diberikan Polri kepada seseorang yang telah memenuhi persyaratan administrasi, sehat jasmani dan rohani, memahami peraturan lalu lintas dan terampil mengemudikan kendaraan motor.

Tingginya jumlah penduduk di Kabupaten Semarang memiliki pengaruh

yang sangat besar terhadap peningkatan kebutuhan Surat Ijin Mengemudi (SIM). Sesuai data Badan Pusat Statistik Kabupaten Semarang yaitu Kabupaten Semarang dalam angka 2016, kelompok umur yang memenuhi persyaratan pemohon SIM kendaraan motor (SIM C) yaitu 742.074 orang yang berusia 17 tahun keatas dalam data wajib penduduk wajib memiliki KTP di Kabupaten Semarang tahun 2015. Penduduk Kabupaten Semarang termasuk dalam usia dewasa yang telah memenuhi syarat untuk pembuatan Surat Ijin Mengemudi.

Tingginya jumlah penduduk, penyelenggara pelayanan dituntut untuk dapat memenuhi kebutuhan publik secara menyeluruh. Penyelenggaraan pelayanan Surat Ijin Mengemudi ini dilakukan dalam rangka mengetahui ketrampilan mengemudi. Seseorang yang memiliki Surat Ijin Mengemudi dianggap sudah memenuhi kriteria atau persyaratan yang telah ditentukan dalam berlalu lintas sehingga dapat menekan angka kecelakaan. Adanya Surat Ijin Mengemudi ini dalam rangka menertibkan masyarakat dengan sanksi bagi pelanggar yang tidak memiliki SIM yaitu tindak pidana kurungan paling lama empat bulan atau denda paling banyak Rp1.000.000,00 (satu juta rupiah).

Polres Semarang memberikan pelayanan SIM diantaranya SIM perpanjangan, silang/rusak, Mutasi SIM, SIM bagi warga Negara Asing. Urusan itu menjadi kewenangan Polres Semarang dalam rangka melayani kebutuhan masyarakat. Di dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, keamanan dalam negeri merupakan syarat utama mendukung terwujudnya masyarakat madani yang adil, makmur, beradab berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Negara Kesatuan Republik Indonesia. Kualitas Pelayanan menjadi aspek penting dalam mewujudkan harapan yang diinginkan masyarakat.

Jumlah kendaraan di Kabupaten Semarang sangat banyak dan terus meningkat dari tahun ke tahun. Berdasarkan data dari Satlantas Polres Semarang jumlah kendaraan motor di Kabupaten Semarang dari bulan Januari sampai bulan November 2015 yaitu sebesar 25.818 unit. Syarat untuk dapat mengemudikan kendaraan yaitu memiliki Surat Ijin Mengemudi. SIM memiliki fungsi sebagai bukti kompetensi mengemudi, registrasi pengemudi kendaraan motor yang memuat keterangan identitas lengkap pengemudi serta sarana pendukung kegiatan penyelidikan, penyidikan dan identifikasi forensik fisik. Terdapat berbagai golongan SIM sesuai dengan UU RI no 22 tahun 2009 pasal 80 menjadi SIM A, BI, BII, C dan D.

Kompetisi *open government* Indonesia tahun 2013 menuntut kesiapan SATPAS 1459. Di dalam hal tersebut memuat kewajiban penyelenggaraan pelayanan publik, kompetisi standar pelayanan, sistem pelayanan terpadu dan *open government* Indonesia. Kewajiban yang harus dipenuhi oleh penyelenggara pelayanan SIM di Polres Semarang mencakup penyusunan standart pelayanan publik, sarana dan prasarana, pelaksana, pelayanan yang berkualitas, dipertanggungjawabkan, membantu masyarakat memahami hak dan kewajiban serta melaksanakan kegiatan sesuai ketentuan dan peraturan. Jumlah pengaju SIM tahun 2015 di Polres Semarang yaitu 38.544 orang. Biaya yang dikenakan untuk mengurus SIM memiliki tarif yang berbeda-beda. Hal tersebut disesuaikan dengan aturan yang ada dalam PP No 50 tahun 2010 tentang jenis dan tarif atas penerimaan negara bukan pajak yang berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia SIM C baru sebesar Rp 100.000,00 sedangkan Perpanjangan, mutasi, hilang Rp 75.000,00

Seiring dengan meningkatnya mobilitas penduduk mendorong bertambahnya pengguna jalan yang tentu mempengaruhi kebutuhan akan SIM C. Di

satu sisi, tingginya jumlah penduduk dan unit kendaraan dapat menimbulkan rawan kecelakaan akibat kelalaian pengendara sepeda motor atau kurang terampilnya pengemudi. Kebutuhan Surat Ijin Mengemudi Kendaraan motor yang semakin meningkat harus diimbangi dengan proses pembuatan SIM dengan pelayanan prima. Mengutamakan kepuasan publik menjadi prioritas utama dalam pembuatan Surat Ijin Mengemudi Kendaraan motor (SIM C). Selain itu, Standar Pelayanan Publik berdasarkan laporan kesiapan SATPAS 1459 yaitu pelayanan efisien, cepat, mudah, murah, pasti, transparan, sesuai ketentuan menjadi komponen dalam pelaksanaan kegiatannya. Pelayanan SIM C perpanjangan masih dilakukan secara manual dengan ditandai belum adanya pelayanan SIM Online di Polres Semarang. Selain itu, pelayanan yang diberikan belum dilakukan satu pintu dalam melayani tes kesehatan dan tes sidik jari. Penyelenggaraan SIM keliling yang harus dilakukan secara merata ke seluruh wilayah yang ada di Kabupaten Semarang memiliki pengaruh dalam memenuhi kebutuhan publik. Maka dari itu, perlu dilakukan analisis terhadap pelayanan yang ada di Polres Semarang terkait dengan SIM. Berdasarkan kondisi yang ada peneliti tertarik untuk menjadikannya sebagai bahan penelitian dengan judul **“Analisis Kualitas Pelayanan Surat Ijin Mengemudi Kendaraan Motor (SIM C) di Polres Semarang.**

B. TUJUAN

Tujuan penelitian mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Surat Ijin Mengemudi Kendaraan Motor (SIM C) di Polres Semarang :

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Surat Ijin Mengemudi Kendaraan Motor (SIM C) di Polres Semarang?
2. Apa saja faktor yang berkontribusi dalam pelayanan Surat Ijin

Mengemudi Kendaraan Motor (SIM C) di Polres Semarang?

C. TEORI

1. Administrasi Publik

Administrasi Publik sudah dikenal sejak dulu sebagai “*the work of government*”. Menurut pakar ilmuwan akademik Felix A. Nigro dan L. Loyd G Nigro mendefinisikan administrasi publik adalah usaha kerjasama kelompok dalam suatu lingkungan publik, yang mencakup ketiga cabang yaitu yudikatif, legislatif dan eksekutif, mempunyai suatu peranan penting dalam memformulasi kebijakan publik, sehingga menjadi bagian dari proses politik, yang sangat berbeda dengan cara yang ditempuh oleh administrasi swasta, dan berkaitan erat dengan beberapa kelompok swasta dan individu dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat (Keban, 2008: 5-6).

Menurut Nicholas Hendry (Herbani Pasolong, 2011: 8) menyatakan bahwa administrasi publik adalah suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktik, dengan tujuan mempromosikan pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah, dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan sosial. Definisi ini melihat administrasi publik sebagai usaha untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan mengedepankan nilai efektifitas dan efisiensi. Hal ini dilakukan dalam rangka melaksanakan praktik manajemen dalam memenuhi kebutuhan publik ke arah yang lebih baik. Rosenbloom (Keban, 2008: 6) menyatakan bahwa administrasi publik merupakan pemanfaatan teori-teori dan proses-proses manajemen, politik dan hukum untuk memenuhi mandat pemerintah di bidang legislatif, eksekutif dan yudikatif dalam rangka menjalankan fungsi penganturan dan pelayanan terhadap masyarakat secara keseluruhan atau sebagaian.

2. Manajemen Publik

Menurut Overman dalam Keban (2004: 85) mengartikan manajemen publik adalah suatu studi interdisipliner dari aspek-aspek umum organisasi, dan merupakan gabungan antara fungsi manajemen seperti *planning, organizing dan controlling* satu sisi, dengan SDM, keuangan, fisik, informasi, dan politik disisi lain. Titik tekan definisi ini pada prinsip-prinsip manajemen dengan mengerakkan sumber daya manusia yang ada dengan non sumber daya manusia lainnya. E. Samuel Overman dari *University of Colorado at Dever* dalam Keban (2008: 92) memberikan definisi yang berbeda mengenai manajemen publik. Manajemen publik bukanlah *scientific managemet*, meskipun sangat dipegaruhi olehnya. Manajemen publik bukan *policy analysis*, bukan juga administrasi publik baru, atau kerangka yang lebih baru. Akan tetapi, manajemen publik merefleksikan tekanan-tekanan antara orientasi rational instrumental pada satu pihak dan orientasi politik di pihak lain. Manajemen publik adalah suatu studi interdisipliner dari aspek umum organisasi, dan merupakan gabungan antara fungsi manajemen seperti *planning, organizing, dan controlling* di satu sisi dengan sumber daya manusia, keuangan, phisik, informasi dan politik di sisi lain.

3. Pelayanan Publik

Pelayanan publik berkaitan dengan kebutuhan manusia dan terdapat berbagai definisi yang sering kali kita dengar. Istilah publik diartikan sebagai masyarakat atau rakyat. Pelayanan publik sebagai pemberian layanan atas keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan tertentu pada suatu organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan publik adalah suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang mencakup penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa oleh organisasi publik (Arif, 2008: 3). Kamus Besar Bahasa Indonesia menjelaskan definisi

mengenai pelayanan yaitu cara melayani, usaha melayani dengan memberikan kemudahan dalam pemberian barang atau jasa kepada penerima pelayanan. Definisi pelayanan menurut Donald (Hardiansyah, 2011: 10) menjelaskan bahwa pelayanan merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63 Tahun 2003 mendefinisikan pelayanan publik sebagai : Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sesuai dengan Kep. MENPAN No. 63 tahun 2003 yang dikutip dalam Mukarom (2015: 84) prinsip penyelenggaraan pelayanan yaitu :

1. Kesederhanaan, prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan, mencakup kejelasan dalam hal persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, unit kerja, atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan serta perincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian waktu berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan publik yang diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan dalam pelayanan publik yang diberikan serta terdapat kepastian hukum.

6. Tanggung jawab, pimpinan atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian kebutuhan.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana seperti peralatan kerja yang mendukung penyelenggaraan pelayanan publik.
8. Kemudahan akses, tempat, lokasi serta sarana pelayanan yang memadai dan mudah dijangkau oleh masyarakat.
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
10. Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, tertata rapi, bersih, ruang tunggu nyaman, serta terdapat fasilitas yang mendukung.

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima dari penyelenggara pelayanan. Kualitas seringkali kita dengar dalam sebuah pelayanan dan menjadi karakteristik dalam keberhasilan pelayanan. Kualitas yang lebih luas dijelaskan oleh Davidow & Uttal bahwa kualitas merupakan usaha yang ditempuh dengan berbagai cara untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Kotler (Sinambela, 2010: 5) menyatakan bahwa : *“Quality is the totality of features and characteristics of a product or service that bear on its ability to satisfy stated or implied needs”*

Pelayanan publik yang berkualitas bukan hanya mengacu pada pelayanan itu semata, melainkan menekankan pada proses penyelenggaraan atau pendistribusian pelayanan itu sendiri hingga ke tangan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Di dalam pencapaian kepuasan dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari (Sinambela, 2011: 6) :

1. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai

- dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
 4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
 5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.
 6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, standar kualitas pelayanan sekurang-kurangnya meliputi :

1. Prosedur pelayanan
2. Waktu pelayanan
3. Biaya pelayanan
4. Produk pelayanan
5. Sarana dan Prasarana
6. Kompetisi petugas pemberi pelayanan publik

Faktor-Faktor yang berkontribusi dalam kualitas pelayanan publik dapat dilihat dalam buku H.A.S. Moenir (2010 :88) yang memaparkan bahwa terdapat faktor-faktor dalam mewujudkan pelayanan yang baik. Hal ini meliputi berbagai faktor diantaranya Faktor Kesadaran, Faktor Aturan, Faktor Organisasi, Faktor Pendapatan, Faktor Kemampuan dan Keterampilan dan Faktor sarana pelayanan. Lain halnya dengan Mohammad dalam Suryokusumo (2008: 23), menyatakan bahwa terdapat beberapa faktor yang menghambat dalam mencapai pelayanan yang berkualitas, yaitu Kurang responsif, Kurang informatif, Kurang

accessible, Kurang koordinasi, Birokratis, Kurang mendengar keluhan atau saran dari masyarakat, Inefisiensi. Sementara itu, Taufiq Effendi (2008: 55-70), menyatakan bahwa faktor yang menghambat pelayanan berkualitas, terdiri atas Sumber Daya Manusia, Manajemen, Standar Pelayanan, Kebijakan Publik, Partisipasi Masyarakat.

A. METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif-deskriptif. Informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive*. *Purposive* merupakan teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2012: 218-219). Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi.

PEMBAHASAN

A. HASIL PENELITIAN

Analisis Kualitas Pelayanan Surat Ijin Mengemudi Motor (SIM C) di Polres Semarang

Peneliti mengetahui kualitas pelayanan Surat Ijin Mengemudi Motor (SIM C) di Polres Semarang dengan menggunakan dimensi kualitas pelayanan menurut Sinambela (Sinambela, 2011: 6) yang terdiri dari Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan hak serta Keseimbangan hak dan kewajiban. Berikut ini hasil analisis kualitas pelayanan Surat Ijin Mengemudi Motor (SIM C) di Polres Semarang

1. Transparansi dalam Pelayanan Surat Ijin Mengemudi Motor (SIM C) di Polres Semarang

Konsep transparansi menunjuk pada suatu keadaan dimana segala aspek dapat diproses penyelenggaraan pelayanan yang bersifat terbuka dan dapat diketahui dengan mudah oleh para pengguna. Informasi mengenai tindakan aparat

misalnya alasan yang melatarbelakangi tindakan, bentuk, waktu dan cara melakukan harus tersedia bagi penyelenggara layanan dan masyarakat luas. Transparansi menjadi bagian penting dalam prioritas pelayanan publik yang dilakukan oleh SATPAS 1495 Polres Semarang.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, keterbukaan proses penyelenggaraan pelayanan Surat Ijin Mengemudi Motor (SIM C) di Polres Semarang dapat dikatakan sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari berbagai instrumen diantaranya penginfomasian bagan alur mekanisme pelayanan Surat Ijin Mengemudi (SIM C) di Polres Semarang, daftar persyaratan, daftar tarif, jadwal atau waktu yang diperlukan, nama loket atau petugas. Bagan alur prosedur yang harus dilakukan oleh pemohon SIM C baru, hilang perpanjangan maupun mutasi masuk atau keluar telah ditempel atau dipasang di ruang pelayanan sekaligus dengan keterangan waktu yang diperlukan. Selain itu, segala informasi telah dipublikasikan melalui media tertulis yang ada baik pamflet, banner maupun spanduk. Selain itu, peraturan dan prosedur menjadi salah satu bagian terpenting bagi masyarakat dalam pelayanan permohonan SIM baru, perpanjangan maupun mutasi di SATPAS 1459 Polres Semarang. Aparat SATPAS 1459 telah memberikan informasi baik di loket informasi maupun setiap masyarakat yang mengurus disetiap loket dengan mengarahkan pemohon SIM ke tahap-tahap selanjutnya serta loket selanjutnya.

2. Akuntabilitas Pelayanan SIM C di Polres Semarang

Akuntabilitas adalah suatu derajat yang menunjukkan besarnya tanggungjawab aparat atau proses pelayanan publik yang dilaksanakan. Pelayanan publik menjadi salah satu tolak ukur kinerja aparat dalam memberikan pelayanan yang paling kasat

mata. Kinerja aparat SATPAS 1459 dalam pelayanan Surat Ijin Mengemudi Motor (SIM C) sudah sesuai mulai dari jam masuk kerja sampai jam kerja selesai.

Berdasarkan wawancara kepada pemohon SIM C tidak ada yang mengeluhkan masalah produk yang dihasilkan terkait data dalam SIM C. Hal ini menunjukkan ketelitian dari aparat petugas SIM C yang sudah baik. Kinerja aparat SATPAS 1459 tercermin dari Fakta Integritas yang menjadi janji setiap aparat dalam menjalankan tugasnya. Sikap transparan, jujur, obyektif dan akuntabel dalam melaksanakan tugas dilakukan sebaik mungkin untuk memberikan pelayanan prima.

Pungutan liar menjadi perbuatan illegal yang dapat dilaporkan kepada Kapolres langsung dengan adanya call canter pungli (082119989898) sehingga dapat ditindaklanjuti. Pemasangan banner atau stop pungli menjadi bentuk sosialisasi kepada masyarakat. Banner atau spanduk yang dipasang disetiap ruangan merupakan salah satu program prioritas Kapolri yaitu Profesional, Modern dan Terpercaya (Promoter) di bidang penguatan pengawasan. Biaya yang dikenakan dalam Pelayanan Surat Ijin Mengemudi berdasarkan pada PP No 50 tahun 2010 tentang jenis dan tarif atas penerimaan negara bukan pajak yang berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia. Biaya yang dikenakan sudah sesuai dengan SOP yang berlaku baik SIM baru, perpanjangan, mutasi maupun hilang.

3. Kondisional Pelayanan Pembuatan SIM C

Efisiensi pelayanan publik dapat dilihat dari perspektif pemberi layanan yang mengusahakan agar pelayanan yang diberikan tidak terjadi pemborosan sumber daya. Prinsip efisiensi ini menjadi salah satu cara dalam penyelenggara pelayanan publik yang tidak memberatkan masyarakat dan juga tidak berdampak pada

pemborosan. Mekanisme yang diterapkan juga perlu memperhatikan agar tidak terjadi pengurusan SIM C yang berulang-ulang (mondar-mandir) sehingga berdampak pada waktu dan tenaga. Pelayanan yang berprinsip pada efisiensi dan efektif dapat menciptakan penyelenggaraan pelayanan secara tepat, cepat, berdaya guna dan tepat guna.

Masyarakat belum cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh aparat BAUR SIM. Masih adanya keluhan terhadap waktu pelayanan yang diperlukan menjadi permasalahan saat mengajukan permohonan SIM C. SOP pelayanan perpanjangan SIM C dengan lama waktu yang diperlukan belum sesuai dan hal ini berdampak pada kekecewaan masyarakat. Selain itu, lokasi yang berbeda dan jauh antara tes kesehatan, sidik jari dan ujian teori atau penumpukan berkas (BAUR SIM) menimbulkan kekecewaan masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari tes kesehatan dimana masyarakat harus menempuh jarak 5 kilometer dari gedung SATPAS 1459 yang berlokasi di Benteng Williem Jalan Gatot Subroto, Bandarjo. Sedangkan tes sidik jari berada di gedung SATRESKRIM sehingga pengurus SIM harus bolak-balik antara gedung satu dengan yang lainnya. Hal ini berdampak pada pemborosan waktu dan tenaga bagi pemohon SIM.

4. Partisipasi Pelayanan Pembuatan SIM C

Partisipasi publik menjadi salah satu ciri eksistensi sistem pemerintahan yang demokratis. Di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, prinsip partisipasi dalam upaya mewujudkan *good governance* ini juga sejalan dengan cara melihat masyarakat tidak hanya sebagai pelanggan melainkan warga negara yang memiliki negara. Partisipasi masyarakat menjadi salah satu komponen terpenting yang melibatkan masyarakat dalam menentukan keputusan yang diambil berdasarkan hak-

hak masyarakat. Pengelolaan pengaduan BAUR SIM didasarkan pada prioritas yang telah ditetapkan serta dengan menentukan pejabat yang bertanggungjawab dalam penyelesaian pengaduan.

Salah satu wadah untuk mengakomodasi kritik dan saran ini sebagai wujud demokrasi telah mengubah pola pikir yang bersifat tertutup terhadap kritik menjadi benar-benar dimanfaatkan untuk meningkatkan pelayanan publik. Permasalahan yang ada bukan hanya ditampung dan kurang ditindaklanjuti dalam kegiatan administrasi pelayanan publik. Partisipasi menjadi bentuk suatu demokrasi di dalam penyelenggaraan pelayanan. Dengan melihat rasio antara masyarakat yang sudah memenuhi syarat mengemudikan motor dengan kendaraan yang jumlah kendaraan yang ada terlihat bahwa partisipasi masyarakat dalam mengurus SIM tidak sesuai harapan yang dilatarbelakangi oleh berbagai faktor yang ada.

Polres Semarang telah menyediakan beberapa media pengaduan seperti kotak kritik dan saran, IKM, facebook, nomor telepon Kapolres, website maupun email. Penanganan pengaduan langsung direspon oleh petugas apabila pesan yang dikirim jelas dan telah memenuhi mekanisme pengaduan atas pelayanan yang disediakan. Media yang ada seperti kotak saran dan IKM belum dimanfaatkan oleh masyarakat dengan sebaik-baiknya dalam memajukan pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan pemohon SIM C belum semua mengetahui wadah untuk menyalurkan aspirasinya.

Metode Penyelenggaraan Pelayanan Pembuatan SIM C dengan SIM Keliling menjadi salah satu alternatif pelayanan perpanjangan SIM C yang berada di setiap wilayah di Kabupaten Semarang. Dengan adanya pelayanan ini diharapkan dapat memberi kemudahan bagi masyarakat untuk perpanjangan, hilang dan rusak SIM mereka tanpa harus ke SATPAS. Pelayanan yang diberikan meliputi pelayanan permohonan SIM perpanjangan,

hilang dan rusak (khusus SIM A dan C). Standar waktu yang diperlukan yaitu 13 menit sehingga hal ini lebih cepat dibandingkan dengan Perpanjangan SIM C di SATPAS 1459 selama 30 menit. Biaya yang dikeluarkan juga sama dengan SOP yang berlaku dan tidak berbeda.

5. Kesamaan Hak Pelayanan SIM C di Polres Semarang

Keteguhan aparat BAUR SIM dalam rangka mencapai visi dan misi organisasi sebagai suatu kekuatan dalam memberikan pelayanan publik. Keteguhan ini tercermin dari sikap aparat yang tidak mudah terpengaruh atas suatu tindakan yang dilarang dalam pemberian pelayanan SIM C. Keteguhan ini dilakukan dalam rangka menghindari segala bentuk penyimpangan yang tidak sesuai dengan aturan yang berlaku serta menciptakan komitmen dari aparat dalam pembuatan Surat Ijin Mengemudi Motor (SIM C). Keteguhan penyelenggara pelayanan ini sudah tertuang di dalam fakta integritas yang ditandatangani oleh setiap aparat BAUR SIM sebagai bentuk tugas dan tanggung jawab dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Keteguhan petugas pelayanan SIM C juga disampaikan oleh pemohon SIM C bahwa keteguhan petugasnya sudah baik walaupun masih ada beberapa aparat yang menurut pemohon SIM C masih kurang. Pelayanan Surat Ijin Mengemudi Motor (SIM C) di Polres Semarang memegang teguh pada peraturan dan prosedur pelayanan yang sudah ada. Keteguhan ini menjadi hal yang penting dalam menciptakan pelayanan Prima demi kepuasan masyarakat. Aturan-aturan yang ada kemudian dijadikan sebagai pedoman bagaimana dapat diikuti dan dipatuhi aparat merupakan perwujudan budaya kerja.

Keteguhan petugas BAUR SIM dapat terlihat dapat dilihat dari tindakan yang diambil dalam melayani pemohon SIM C. Meskipun tegas, petugas tidak

mengesampingkan kesopanan dalam pemberian pelayanan kepada pemohon SIM C. Hal ini menunjukkan bahwa pemohon SIM C sudah puas dengan pelayanan yang diterimanya dan telah memenuhi harapan mereka. Hasil pengamatan peneliti petugas selalu menerapkan keteguhan dalam menjalankan tugas mulai dari calon pemohon SIM C datang sampai pulang kembali.

6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban Pelayanan SIM C

Pelayanan publik harus dilakukan secara non partisan yang memperlakukan semua secara adil. Hal ini dilatarbelakangi pengguna layanan (pemohon SIM C) tidak boleh dijadikan pertimbangan dalam memberikan pelayanan. Prinsip penyelenggaraan yang dipakai ini harus berdasarkan asas kesamaan di depan hukum. Semua ini dapat dilihat dari adanya indikator adanya akses yang sama bagi semua orang untuk mendapatkan pelayanan, selanjutnya didasarkan pada nomor urut, tidak ada dispensasi terhadap pemohon SIM C.

Berdasarkan hasil wawancara terkait keadilan dalam proses pelayanan sudah adil dan tidak ada yang didahulukan semua berdasarkan urutan yang mendasarkan pada *first come first served*. Bagi yang mendapatkan urutan awal maka pemohon SIM C akan mendapatkan pelayanan lebih awal. Namun, masih terdapat keluhan dari salah satu pemohon SIM C yang datang lebih dahulu namun dipanggil belakangan. Hal ini menimbulkan kekecewaan kepada aparat BAUR SIM.

Kejujuran Pelayanan Pembuatan SIM C, Pelayanan yang jujur tanpa mengharapkan imbalan menjadi bagian terpenting di SATPAS 1459. Berdasarkan hasil wawancara, kejujuran petugas SATPAS 1459 Polres Semarang dalam memberikan pelayanan SIM C mendapat respon yang cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari pelayanan yang diberikan baik

dalam prosedur permohonan SIM C baru, perpanjangan, mutasi maupun hilang.

B. Faktor-faktor yang Berkontribusi terhadap Kualitas Pelayanan Surat Ijin Mengemudi Motor (SIM C) di Polres Semarang

Setiap organisasi memiliki visi dan misi sebagai arah tujuan yang hendak dicapai. Visi dan misi ini diperlukan dalam mendukung penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas. Di dalam penyelenggaraan pelayanan terdapat faktor pendukung dan penghambat. Faktor pendukung ini memberikan kontribusi dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, sedangkan faktor penghambat menjadi suatu hal yang dapat mempengaruhi organisasi dalam menyelenggarakan pelayanan sehingga muncul ketidakpuasan. Faktor-Faktor yang berkontribusi dalam kualitas pelayanan publik berdasarkan teori milik H.A.S Moenir (2010: 88), Taufiq Effendi (2008: 70) dan Mohammad dalam Suryokusumo (2008: 23) yang meliputi sumber daya manusia, kurang tersedianya sarana dan prasarana serta sosialisasi.

A. Sumber Daya Manusia

Taufiq Effendi (2008: 55-70) menyatakan bahwa faktor yang menghambat pelayanan berkualitas salah satunya adalah sumber daya manusia. Sumber daya manusia merupakan salah satu unsur terpenting dalam sebuah organisasi. Kontribusi nyata dalam proses organisasi dari sumber daya manusia menunjukkan gagal atau berhasilnya suatu organisasi. Selain itu, sumber daya manusia yang ada juga dapat mempengaruhi penyelenggaraan pelayanan Surat Ijin Mengemudi Motor (SIM C) di Polres Semarang. Di dalam suatu organisasi sangat penting untuk memperhatikan jumlah, kualitas, distribusi sumber daya manusia yang ada.

Berdasarkan hasil observasi, wawancara dan data yang diperoleh dari BAUR SIM Polres Semarang masih memiliki permasalahan sumber daya manusia. Permasalahan terjadi karena kurangnya jumlah penyelenggara pelayanan SIM C di Polres Semarang dalam melayani 18 Kecamatan di

Kabupaten Semarang. Faktor lain yang menghambat pelayanan SIM C di Polres Semarang yaitu kemampuan aparat dalam memberikan pelayanan SIM Keliling dengan cakupan wilayah Kabupaten Semarang yang sangat luas sehingga sumber daya manusia tidak memungkinkan untuk melayani masyarakat sesuai aturan yang berlaku.

B. Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana menjadi salah satu unsur pendukung dalam penyelenggaraan pelayanan Surat Ijin Mengemudi Motor (SIM C) di Polres Semarang. Salah satu faktor ini sangat penting mengingat keberadaannya dapat memberikan dampak yang sangat membantu. Sarana pelayanan yang dimaksud disini adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja tersebut. Fungsi sarana pelayanan diantaranya untuk mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu, meningkatkan produktivitas baik barang maupun jasa, kualitas produk yang lebih baik. (H.A.S Moenir, 2010 :88).

Sarana dan prasarana yang ada di BAUR SIM Polres Semarang berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara dan observasi dapat dikatakan bahwa sudah baik serta memperhatikan suasana ruang tunggu yang memungkinkan pemantauan kinerja pelayanan secara langsung dapat dilihat oleh pemohon SIM C. Apabila dilihat dari segi kualitas dan kuantitas sudah cukup baik. Fasilitas yang ada baik meja tempat menulis blangko pendaftaran, TV monitor, perpustakaan mini, ruangan untuk merokok, ruangan pengaduan dan toilet sudah tersedia juga di Polres Semarang. Sarana dan prasarana untuk tes ujian SIM C juga sudah sesuai mengingat ujian yang dilaksanakan di Polres Semarang sudah menggunakan model

Ujian AVIS sehingga dapat mempermudah penyelenggaraan ujian. Namun, berdasarkan hasil pengamatan peneliti, belum semua meja aparat di BAUR SIM memiliki komputer dan printer yang dimiliki.

C. Sosialisasi Pelayanan SIM C

Sosialisasi secara menyeluruh menjadi hal terpenting dalam memberikan pelayanan yang baik bagi pemohon SIM C. Sosialisasi menjadi salah satu alternatif menyampaikan informasi dari penyelenggara pelayanan kepada pemohon pelayanan. Suryokusumo (2008: 23) menyatakan bahwa kurang informatif berarti informasi yang disampaikan kepada masyarakat seringkali lambat atau bahkan tidak disampaikan. Penyelenggaraan pelayanan yang diberikan oleh BAUR SIM C di Polres Semarang walaupun sudah dilakukan melalui siaran radio tetap saja masyarakat tidak mengetahui secara pasti prosedur maupun persyaratan yang harus dipenuhi.

Berdasarkan hasil wawancara, sosialisasi SIM Keliling mengenai jadwal pelayanan masih kurang. Keberadaan papan informasi juga belum memberikan pengetahuan kepada masyarakat secara menyeluruh. Hal ini menimbulkan sering terjadinya pemohon SIM C yang tidak memenuhi syarat administratif sehingga pemohon harus bolak-balik dalam mengurus SIM C. Media pengaduan yang disediakan juga belum diketahui dengan baik oleh pemohon SIM C sehingga belum dapat meningkatkan pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan SIM C di Polres Semarang. Hal ini dilakukan untuk mengurangi percaloan dan pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan masyarakat yang dapat diadakan baik kepada Kapolres langsung ataupun media pengaduan lainnya.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan mengenai Kualitas Pelayanan Surat Ijin

Mengemudi Motor (SIM C) di Polres Semarang dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan Surat Ijin Mengemudi Kendaraan Motor (SIM C) di Polres Semarang sudah cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari adanya transparansi yaitu keterbukaan proses penyelenggaraan pelayanan yang dapat diakses oleh masyarakat. Keterbukaan pelayanan SIM C dapat dilihat dengan adanya berbagai media informasi yang telah tersedia. Selanjutnya, akuntabilitas dalam pelayanan SIM C dapat dilihat dari kinerja aparat penyelenggara SIM C yang sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya. Kesamaan hak ditunjukkan dengan pelayanan yang dilakukan tanpa adanya diskriminasi sesuai dengan ketentuan yang telah diberlakukan secara teguh dan tegas. Selain itu, keseimbangan antara hak dan kewajiban pelayanan SIM C sudah seimbang antara penyelenggara pelayanan dan penerima pelayanan. Aparat BAUR (Bagian Urusan) SIM berupaya memenuhi kebutuhan pemohon SIM C secara adil dan jujur.

Namun, terdapat dua dimensi pelayanan yang masih kurang baik yakni partisipatif dan kondisional. Pada dimensi partisipasi, tingkat aspirasi pemohon SIM C di Polres Semarang masih rendah dalam menggunakan hak untuk menyampaikan pendapat dalam rangka mewujudkan pelayanan yang sesuai harapan. Di dalam meningkatkan pelayanan yang memuaskan masyarakat metode penyelenggaraan SIM C belum memanfaatkan teknologi yang ada (SIM Online). Pelayanan SIM perpanjangan, hilang dan rusak dilakukan dengan SIM Keliling untuk mendekatkan kepada masyarakat belum dapat memenuhi kebutuhan SIM C ke seluruh wilayah Kabupaten Semarang. Selanjutnya pada dimensi kondisional dalam penyelenggaraan pelayanan belum dapat tercapai karena lokasi pelayanan yang

diselenggarakan belum satu pintu sehingga tidak efektif dan efisien.

Faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kualitas pelayanan Surat Ijin Mengemudi Motor (SIM C) di Polres Semarang diantaranya sumber daya manusia, sarana dan prasarana dan sosialisasi. Sumber daya manusia yang tersedia di BAUR SIM Polres Semarang harus dapat memenuhi kebutuhan Surat Ijin Mengemudi Kendaraan Motor (SIM C) mencakup 18 Kecamatan di Kabupaten Semarang. Faktor yang berpengaruh dalam pelayanan oleh BAUR SIM Polres Semarang adalah keterbatasan sumber daya yang ada dalam melayani pemohon SIM C. Faktor lain yang berkontribusi dalam pelayanan SIM C yaitu sarana dan prasarana yang tersedia di BAUR SIM yang dimanfaatkan untuk menunjang penyelenggaraan pelayanan. Sarana dan prasarana yang ada di BAUR SIM Polres Semarang berdasarkan penelitian apabila dilihat dari segi kualitas dan kuantitas sudah baik. Faktor yang mempengaruhi pelayanan SIM C di Polres Semarang lainnya yaitu sosialisasi. Sosialisasi menjadi salah satu alternatif menyampaikan informasi dari penyelenggara pelayanan kepada pemohon pelayanan. Sosialisasi yang dilakukan aparat BAUR SIM dilakukan baik melalui media cetak ataupun siaran radio Rasika FM. Hal ini dilakukan oleh aparat BAUR SIM dalam rangka memberikan pengetahuan masyarakat mengenai pelayanan yang diselenggarakan oleh BAUR SIM Polres Semarang baik dalam proses penerbitan SIM, inovasi baru fungsinya sehingga pelayanan yang diberikan dapat berjalan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

Arif. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Averroes Press

maupun bentuk sosialisasi pengawasan yang dapat dilakukan oleh masyarakat.

5.2 Rekomendasi

1. Partisipasi dari masyarakat perlu ditingkatkan oleh BAUR SIM Polres Semarang dalam menyalurkan aspirasinya melalui fasilitas yang telah disediakan sehingga dapat mewujudkan pelayanan prima. Selain itu, untuk mempermudah masyarakat dalam pengurusan SIM C perpanjangan, hilang dan rusak diperlukan penambahan lokasi titik SIM Keliling. Pada dimensi Kondisional, pelayanan efektif dan efisien yang diberikan dalam penerbitan SIM C Polres Semarang sebaiknya segera dilakukan secara satu pintu sehingga pemohon SIM C tidak harus bolak-balik dari gedung satu ke gedung lainnya.
2. Diharapkan dalam penyelenggaraan SIM Keliling disesuaikan dengan jumlah petugas yang semestinya sehingga, perlu adanya penambahan personil. Di dalam penyelenggaraan pelayanan, sarana dan prasarana perlu diperhatikan saat ujian praktik SIM C. Pengadaan sarana dan prasarana harus dimanfaatkan sesuai dengan fungsinya. Selain itu, perlu adanya sosialisasi yang dilakukan secara berkelanjutan sehingga dapat memberikan informasi kepada masyarakat secara menyeluruh terkait prosedur pelayanan SIM C di Polres Semarang.

Dwiyanto. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

- Dwiyanto. 2014. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Effendi, Taufiq. 2008. *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik: Dalam Rangka Mewujudkan Indonesia yang Maju dan Sejahtera*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Handoko. 2011. *Manajemen (2)*. Yogyakarta: BPF
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya)*. Yogyakarta: Gava Media
- Hasibuan, Malayu S.P. 2009. *Manajemen : Dasar, Pengertian dan Masalah Edisi Revisi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Ibrahim. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: PEMBARUAN
- Miles, Matthew B. Dan A. Michael Huberman. 2007. *Analisis Data Kualitatif, Buku sumber tentang metode-metode baru*. Jakarta: Universitas Indonesia Press.
- Moenir, H.A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Moloeng, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Mukarom. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Nurmandi. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: PT Sinergi Visi Utama
- Pasolong. 2011. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Prastowo. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian*. Jogjakarta: Ar Ruzz Media
- Purnama, Nursya'bani. 2006. *Manajemen Kualitas Perspektif Global*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Ratminto dan Winarsih, Atik Septi. 2010. *Manajemen Pelayanan Pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Saebani, 2008. *Metode Penelitian*. Bandung: Pustaka Setia
- Sinambela. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suryabrata. 2006. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT Raja Grafindo
- Suryokusumo, R. Ferry Anggoro. 2008. *Pelayanan Publik dan Pengelolaan Infrastruktur Perkotaan*. Yogyakarta: Sinergi Publishing.
- Syafri. 2012. *Studi tentang Administrasi Publik*. Jakarta: Erlangga

T. Keban, Yeremias. 2008. *Enam Dimensi Strategi Administrasi Publik Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media.

Dokumen

Katalog Badan Pusat Statistik : 1102001.3322, Kabupaten Semarang dalam Angka 2016.

Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) tahun 2014.

Laporan Rekapitulasi Produksi SIM di Polres Semarang tahun 2015.

Kep. MENPAN No. 63/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan.

Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2010 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja pada Tingkat Kepolisian Resort dan Kepolisian Resort

Internet

<http://birohumas.jatengprov.go.id/node/1558> diunduh pada tanggal 7 Oktober 2016 pukul 14.00 WIB.

<http://satlantas-polrestabessemarang.blogspot.co.id/2016/08/mechanisme-dan-pesyaratan-sim-online.html> diunduh pada tanggal 7 Oktober 2016 pukul 16.10