



**Juhanperak**  
**e-ISSN : 2722-984X**  
**p-ISSN : 2745-7761**

## **ANALISIS PROSEDUR PENGURUSAN SURAT IZIN MENGEMUDI PADA SATUAN LALU LINTAS POLISI RESOR KABUPATEN KUANTAN SINGINGI**

***Sherly Syafriani<sup>1</sup>, Desriadi S.Sos., M.Si<sup>2</sup>***

Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Islam Kuantan Singingi  
Jalan Gatot Sibroto KM 7 Kebun Nenas Jake Teluk Kuantan

***Email: sherlisafriani31@gmail.com<sup>1</sup>, desriadi03@gmail.com<sup>2</sup>***

### ***ABSTRACT***

*The issuance of a Driver's License (SIM) is a mandatory procedure for every motorist as proof of legality and competence in driving. The service of making a Driver's License (SIM) is one of the important basic administrative services. With a Driver's License (SIM), a person already has rights and obligations in driving a motor vehicle. The procedure for making a driver's license (driver's license) is carried out based on and in accordance with the mandate of Law Number 09 of 2012 concerning Driver's Licenses. Service for Making Driver's Licenses (Driver's Licenses) in the Kuantan Singingi Police Satlantas in accordance with the Regulation of the National Police of the Republic of Indonesia Number 09 concerning Driver's Licenses. The purpose of this study is to find out the Procedure for Making Driving Licenses at the Kuantan Singingi Regency Resort Police Traffic Unit. This research method uses a qualitative descriptive method. Data collection techniques are used more in observation, interviews, and documentation. Based on the results of the research on the Analysis of the Procedure for Making Driving Licenses at the Kuantan Singingi Regency Resort Police Traffic Unit, it has been well created.*

**Keywords: Analysis, Procedure, Driver's License (SIM)**

### ***ABSTRAK***

*Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) merupakan prosedur wajib bagi setiap pengendara kendaraan bermotor sebagai bukti legalitas dan kompetensi dalam berkendara. Pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) merupakan salah satu pelayanan dasar administrative yang penting. Dengan Surat Izin Mengemudi (SIM) seseorang sudah memiliki hak dan kewajiban dalam mengendarai kendaraan bermotor. Prosedur Pembuatan SIM (Surat Izin Mengemudi) dijalankan Berdasarkan dan sesuai dengan amanat dari Undang- Undang Nomor 09 Tahun 2012 tentang Surat Izin Mengemudi. Pelayanan Pembuatan SIM (Surat Izin Mengemudi) di Lingkungan Satlantas Polres Kuantan Singingi Sesuai dengan Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 09 Tentang Surat Izin Mengemudi. Tujuan dilaksanakan penelitian ini adalah untuk mengetahui Prosedur Pembuatan Surat Izin Mengemudi Pada Satuan Lalu Lintas Polisi Resor*



*Kabupaten Kuantan Singingi. Metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan lebih banyak pada observasi, wawancara, dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian mengenai Analisis Prosedur Pembuatan Surat Izin Mengemudi Pada Satuan Lalu Lintas Polisi Resor Kabupaten Kuantan Singingi sudah tercipta dengan baik.*

***Kata Kunci : Analisis, Prosedur, Surat Izin Mengemudi (SIM)***

## **1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pelayanan publik merupakan salah satu bentuk tanggung jawab aparatur negara kepada masyarakat dalam mewujudkan prinsip-prinsip good governance, yaitu pelayanan yang berkualitas, transparan, dan akuntabel. Dalam konteks ini, Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) berperan penting sebagai salah satu lembaga pemerintahan yang memberikan pelayanan publik di bidang keamanan, ketertiban, serta penegakan hukum. Salah satu bentuk pelayanan dasar administrasi yang diselenggarakan oleh Polri adalah penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM). SIM merupakan bukti registrasi dan identifikasi yang diberikan oleh Kepolisian kepada seseorang yang telah memenuhi persyaratan administrasi, sehat jasmani dan rohani, memahami peraturan lalu lintas, serta terampil dalam mengemudikan kendaraan bermotor, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan serta Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2012 tentang Surat Izin Mengemudi. Proses pembuatan SIM mencakup beberapa tahapan, antara lain: pendaftaran, pengambilan data biometrik (sidik jari, tanda tangan, dan foto), pendataan, serta pengujian teori dan praktik. Pelayanan ini diharapkan berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, seperti adanya transparansi biaya, kompetensi petugas yang memadai, sarana dan prasarana yang layak, serta akses informasi yang mudah dijangkau oleh masyarakat. Namun, dalam pelaksanaannya di Satuan Lalu Lintas (Satlantas) Polres Kabupaten Kuantan Singingi, masih ditemukan sejumlah permasalahan. Di antaranya adalah gangguan sistem jaringan saat proses pendataan, tingkat kegagalan yang cukup tinggi pada ujian teori, serta kurangnya pemahaman masyarakat terhadap masa berlaku dan prosedur perpanjangan SIM. Selain itu, penumpukan pemohon sering terjadi pada saat hari libur nasional atau cuti bersama, yang menyebabkan antrean panjang dan ketidaknyamanan dalam pelayanan. Permasalahan-permasalahan tersebut dapat memengaruhi kualitas pelayanan publik dan citra Polri di mata masyarakat. Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis terhadap prosedur pembuatan SIM guna menilai sejauh mana proses pelayanan telah berjalan efektif, efisien, dan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran nyata mengenai pelaksanaan prosedur pembuatan SIM serta menjadi bahan evaluasi dan perbaikan bagi instansi terkait.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: „Bagaimana prosedur pembuatan surat izin mengemudi pada satuan lalu lintas polisi resor Kabupaten Kuantan Singingi“



### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dilaksanakan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana prosedur pembuatan surat izin mengemudi pada satuan lalu lintas polisi resor Kabupaten Kuantan Singingi.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1 Aspek Teoritis**

hasil penelitian ini berguna menambah wawasan pemikiran bagi studi Ilmu Administrasi Negara, prosedur pembuatan surat izin mengemudi pada satuan lalu lintas polisi resor Kabupaten Kuantan Singingi.

#### **1.4.2 Aspek Praktis**

hasil dari penelitian ini diharapkan memberikan masukan atau informasi bagi masyarakat serta Satuan Lalu Lintas Polres Kuantan Singingi.

#### **1.4.3 Aspek Akademis**

sebagai sumbangan bahan referensi bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut mengenai permasalahan ini.

### **2.1 Landasan Teori**

#### **2.1.1 Teori/Konsep Administrasi Negara**

Menurut Dimock dan Dimock (dalam Marwiyah, 2020:22), administrasi negara merupakan bagian dari administrasi umum yang mempunyai lapangan lebih luas, yaitu ilmu pengetahuan yang mempelajari bagaimana lembaga- lembaga mulai dari salah satu keluarga hingga Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) disusun, digerakkan, dan dikemudikan. Administrasi Negara juga merupakan bagian ilmu politik yang mempelajari penentuan kebijaksanaan negara dalam suatu proses. Oleh sebab itu, sebagai suatu ilmu yang diperoleh dari kedua ilmu pengetahuan ini, administrasi negara menghendaki dua macam syarat jika hendak dipahami. Pertama, perlu mengetahui sesuatu mengenai administrasi umum. Kedua, harus diakui bahwa banyak masalah administrasi negara timbul dalam kerangka politik..

Menurut Stillman dalam Wawan Mulyawan, dkk (2024:7) administrasi negara adalah "proses merumuskan, melaksanakan, dan mengevaluasi kebijakan-kebijakan pemerintahan" Definisi ini menyoroti bahwa administrasi negara tidak hanya terbatas pada perumusan kebijakan, tetapi juga melibatkan pelaksanaan serta evaluasi terhadap keberhasilan kebijakan tersebut.

#### **2.1.2 Teori/Konsep Kebijakan Publik**

Kebijakan publik pada umumnya dipahami sebagai salah satu upaya atau tindakan pemerintah yang dibuat dalam rangka melaksanakan tugas-tugas pemerintahannya, dalam wujud pengaturan ataupun keputusan. Pada praktiknya, kebijakan publik merupakan hasil dari proses politik yang dijalankan dalam suatu sistem pemerintahan negara, yang di dalamnya terkandung langkah-langkah atau upaya yang harus dilaksanakan oleh pemerintah selaku penyelenggara negara. Dalam praktiknya, kebijakan publik tidak terlepas dari peran dan fungsi aparat pemerintah yang disebut birokrasi.



Menurut Anggara (2018:33) kebijakan publik adalah keputusan yang mengikat bagi orang banyak pada tataran strategis atau bersifat garis besar yang dibuat oleh pemegang otoritas publik. Sebagai keputusan yang mengikat publik, kebijakan publik harus dibuat oleh otoritas politik, yaitu mereka yang menerima mandat dari publik atau orang banyak, umumnya melalui suatu proses pemilihan untuk bertindak atas nama rakyat banyak. Selanjutnya, kebijakan publik akan dilaksanakan oleh administrasi negara yang dijalankan oleh birokrasi pemerintah. Fokus utama kebijakan publik di negara modern adalah pelayanan publik, yaitu segala sesuatu yang bisa dilakukan oleh negara untuk mempertahankan atau meningkatkan kualitas kehidupan orang banyak. Menyeimbangkan peran negara yang mempunyai kewajiban menyediakan pelayanan publik dengan hak untuk menarik pajak dan retribusi; dan menyeimbangkan berbagai kelompok dalam masyarakat dengan berbagai kepentingan serta mencapai amanat konstitusi.

Secara empiris, permasalahan yang berhubungan dengan kebijakan publik cukup kompleks. Fenomena kebijakan publik tidak hanya pada proses formulasi dilakukan atau cara substansi kebijakan publik dituangkan dan diimplementasikan, tetapi juga menyangkut dampak atau implikasi yang ditimbulkan dari sebuah kebijakan publik. Oleh karena itu, dalam proses perumusan kebijakan publik tidak hanya memberikan suatu tata aturan atau norma-norma yang harus ditaati, tetapi juga perlu diimbangi dengan kemampuan untuk mengantisipasi dampak dan implikasinya, termasuk kapabilitas responsif dari sebuah kebijakan publik.

Kebijakan publik harus mampu mengakomodasikan berbagai kepentingan yang

### **2.1.3 Teori/Konsep Implementasi**

Menurut Lester dan Steward (dalam Mukhtar Mas'ud 2022: 14) menyatakan bahwa implementasi merupakan suatu proses sekaligus suatu hasil (*outcome*). Keberhasilan suatu implementasi dapat diukur atau dilihat dari hasil proses dan pencapaian tujuan hasil akhir (*outcome*), yaitu tercapai dan tujuan diraih. Menurut Awan Y. Abdoellah (2016: 57) implementasi atau pelaksanaan kebijakan publik merupakan rangkaian kegiatan setelah suatu kebijakan dirumuskan. Tanpa suatu implementasi, suatu kebijakan yang telah dirumuskan akan sia-sia saja. Oleh karena itu, implementasi kebijakan mempunyai kedudukan yang penting di dalam kebijakan publik. Menurut Solichin Abdul Wahab (dalam Awan Y. Abdoellah, 2016: 57) menyatakan bahwa implementasi kebijakan bukanlah sekedar bersangkut paut dengan mekanisme penjabaran-penjabaran keputusan politik ke dalam prosedur-prosedur-prosedur rutin melalui saluran birokrasi, melainkan lebih dari itu, implementasi kebijakan menyangkut masalah konflik, keputusan dan menyangkut siapa yang memperoleh apa dari suatu kebijakan. Oleh karena itu, implementasi kebijakan merupakan kegiatan yang penting dari keseluruhan proses kebijakan, bahkan mungkin jauh lebih penting daripada perumusan kebijakan.

### **2.1.4 Teori/Konsep Manajemen**

Manajemen berasal dari bahasa Prancis yaitu “menagement” yang artinya seni untuk mengatur atau mengelola sesuatu. Dalam bahasa Inggris kata “manage” berarti mengendalikan atau mengelola. Manajemen dikenal sebagai sebuah proses yang mengatur kegiatan perilaku sehingga menimbulkan efek yang baik. Dengan



memiliki kemampuan manajemen yang baik, setiap perusahaan dapat mengendalikan setiap orang yang berada di dalam suatu organisasi perusahaannya, sehingga tujuan dari perusahaan tersebut dapat tercapai sesuai dengan yang diharapkan. Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian sumber daya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Dalam konteks organisasi, manajemen mencakup pengelolaan manusia, keuangan, waktu, dan teknologi agar dapat beroperasi dengan optimal. Fungsi utama manajemen meliputi perencanaan untuk menentukan strategi dan tujuan, pengorganisasian untuk membagi tugas dan tanggung jawab, pengarahan untuk memberikan motivasi serta bimbingan, dan pengendalian untuk memastikan semua kegiatan berjalan sesuai rencana. Dengan manajemen yang baik, suatu organisasi atau perusahaan dapat berkembang, meningkatkan produktivitas, dan menghadapi tantangan dengan lebih terstruktur.

Terry (dalam Krisnandi, 2019:4) mengartikan manajemen sebagai serangkaian proses unik yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian yang dilaksanakan untuk menetapkan dan Mencapai berbagai sasaran yang sudah ditentukan melalui pemanfaatan sumberdaya manusia dan berbagai sumber daya lainnya. Sementara itu, Stoner (dalam Krisnandi, 2019:4) menyebutkan bahwa manajemen ialah serangkaian proses dalam menetapkan suatu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian atas sumber daya manusia dan sumber daya lainnya untuk pencapaian sesuatu tujuan.

### **2.1.5 Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia**

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) adalah proses perencanaan, pengelolaan, dan pengembangan tenaga kerja dalam suatu organisasi agar dapat bekerja secara efektif dan efisien guna mencapai tujuan perusahaan. Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) mencakup berbagai aspek, seperti rekrutmen, seleksi, pelatihan, pengembangan, penilaian kinerja, kompensasi, serta kesejahteraan karyawan. Selain itu, Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) juga berperan dalam menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, menjaga hubungan kerja yang harmonis, serta meningkatkan motivasi dan produktivitas karyawan. Dengan pengelolaan sumber daya manusia yang baik, perusahaan dapat mengoptimalkan potensi karyawan dan mencapai keunggulan kompetitif di pasar. Menurut Melayu SP. Hasibuan (dalam Rusby, 2017:2) MSDM adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat. Menurut Mutiara S. Panggabean (dalam Rusby, 2017:2) MSDM adalah proses yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pimpinan dan pengendalian kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan analisis pekerjaan, evaluasi pekerjaan, pengadaan, pengembangan, kompensasi, promosi dan pemutusan hubungan kerja guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Schuler, dkk (dalam Sutrisno, 2017:6) mengartikan manajemen sumber daya manusia (MSDM), merupakan pengakuan tentang pentingnya tenaga kerja organisasi sebagai sumber daya manusia yang sangat penting dalam memberi kontribusi bagi tujuan-tujuan organisasi, dan menggunakan beberapa fungsi dan kegiatan untuk memastikan bahwa



SDM tersebut digunakan secara efektif dan adil bagi ke-pentingan individu, organisasi, dan masyarakat.

#### **2.1.6 Teori/Konsep Pelayanan Publik**

Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah atau pihak lain yang diberikan mandat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam berbagai aspek kehidupan. Layanan ini mencakup berbagai sektor, seperti pendidikan, kesehatan, administrasi kependudukan, transportasi, dan keamanan. Tujuan utama pelayanan publik adalah memberikan kemudahan, kesejahteraan, serta menjamin hak-hak dasar warga negara. Agar efektif, pelayanan publik harus dilaksanakan dengan prinsip transparansi, akuntabilitas, efisiensi, dan responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat. Pemerintah, sebagai penyelenggara utama, diharapkan terus berinovasi dan meningkatkan kualitas layanan agar dapat memberikan manfaat yang optimal bagi masyarakat. Menurut Dwiyanto (dalam Mustanir, 2022:19) pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas-aktivitas kegiatan yang dilakukan oleh birokrasi publik guna memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan peralatan publik. Menurut Siriattakul, dkk (dalam Mustanir, 2022:21) pelayanan publik merupakan suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam hal memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan untuk setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang telah dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk hanya semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Kegiatan tersebut dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

#### **2.1.7 Analisis Prosedur Pelayanan Publik**

Analisis prosedur pelayanan publik adalah proses evaluasi terhadap tahapan, mekanisme, dan standar operasional yang digunakan dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Tujuan dari analisis ini adalah untuk mengidentifikasi efisiensi, efektivitas, serta kendala yang mungkin terjadi dalam pelaksanaan pelayanan. Dengan menganalisis prosedur, pemerintah atau penyelenggara layanan dapat menemukan cara untuk menyederhanakan proses, mengurangi birokrasi yang berbelit, serta meningkatkan kualitas pelayanan agar lebih cepat, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat. Selain itu, analisis ini juga membantu dalam memastikan bahwa prosedur yang diterapkan sesuai dengan regulasi yang berlaku dan mampu memenuhi kebutuhan serta harapan publik secara optimal. Prosedur pelayanan publik adalah pedoman atau suatu acuan yang disebut juga Standar Operasional Prosedur dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan sesuai berdasarkan fungsi dan alat dalam penilaian kinerja instansi terhadap pemerintahan yang berdasarkan indikator-indikator teknis, administrasi dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan unit kerja aparat dalam sistem kerja yang bersangkutan. SOP dapat diartikan sebagai dokumen singkat yang mudah dipahami



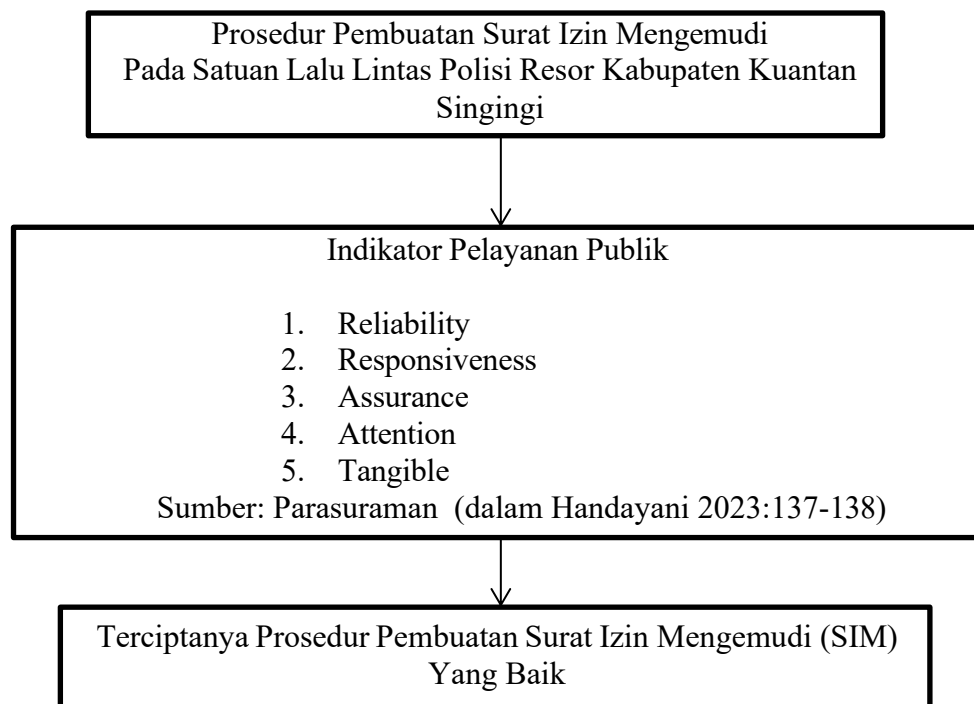
yang berisi serangkaian instruksi tertulis yang telah dibakukan dan ditetapkan untuk membantu kelancaran operasional dan administrasi pekerjaan di dalam suatu instansi atau perusahaan

### **2.1.8 Konsep Surat Izin Mengemudi (SIM)**

Surat berukuran panjang 8,5 cm dan lebar 5 cm ini wajib dibawa oleh setiap orang yang mengendarai kendaraan sesuai dengan jenis dan golongan yang berbeda-beda. Dengan ukuran yang sama seperti kartu ATM dan KTP. SIM adalah bukti registrasi dan identifikasi yang diberikan oleh Polri kepada seseorang yang telah memenuhi persyaratan administrasi tertentu, sehat jasmani dan rohani, memahami peraturan lalu lintas, dan terampil mengemudikan kendaraan bermotor. Kewenangan memberikan surat izin kendaraan bermotor di Indonesia secara sah hanya dimiliki Kepolisian Republik Indonesia (Polri) (Bahar Panduan Praktis Ujian SIM, Mengurus STNK, dan BPKB, 2009, 15).

## **2.2 Kerangka Pemikiran**

**Gambar II.1 Kerangka pemikiran**



### **2.3 Defenisi Operasional**

1. Reliability adalah menunjukkan seberapa jauh perusahaan memberikan pelayanan sama seperti yang telah dijanjikan secara akurat dan tepat jeandalan ini tidak hanya penting untuk masalah-masalah yang besar, karena masalah kecil juga menjadi hal penting untuk pelanggan dalam memberikan evaluasi tentang perusahaan.
2. Responsiveness adalah menunjukkan kemauan dan komitmen dari perusahaan dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu. Daya tanggap tidak hanya



- mengenai cepatnya pelayanan yang diberikan, tetapi juga kemauan dari perusahaan atau karyawan dalam membantu pelanggan.
3. Assurance adalah kemampuan untuk melahirkan kepercayaan dan keyakinan dari pelanggan yang meliputi pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan karyawan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan terhadap perusahaan
  4. Attention adalah kemampuan membangun hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman akan kebutuhan pelanggan. Dimensi attention, yaitu melayani dengan sopan santun dan ramah, menghargai, mendahulukan kepentingan pelanggan serta melayani tanpa ada unsur diskriminatif.
  5. Tangible adalah bukti langsung meliputi penampakan dan fasilitas, gedung, peralatan dan penampilan dari karyawan perusahaan. Penampilan fisik perusahaan akan berpengaruh pada evaluasi pelanggan terhadap kualitas

## 2.4 Operasional Variabel

**Tabel II. 1: Operasional Variabel**

| Konsep   | Variable                                                | Indikator        | Sub Indikator                                                                                     |
|----------|---------------------------------------------------------|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Analisis | Prosedur Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) | 1.Reliability    | a. Kecermatan dalam mengarahkan pemohon.<br>b. Standar pelayanan yang jelas.                      |
|          |                                                         | 2.Responsiveness | a.Tanggapan.<br>b. Kecepatan dan keramahan petugas.                                               |
|          |                                                         | 3.Assurance      | a. Jaminan yang diberikan dengan konsep tepat waktu.<br>b. Legalitas Pelayanan.                   |
|          |                                                         | 4.Attention      | a. Kesopanan dan sikap ramah kepada masyarakat.<br>b. Menghargai masyarakat.                      |
|          |                                                         | 5.Tangible       | a. Kondisi sarana dan prasarana dalam pelayanan.<br>b. Penggunaan Fasilitas yang ada dengan baik. |

**Sumber: Modifikasi Penelitian, 2025**

### 3.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *survey*, dengan tingkat ekplanasi deskriptif dan analisa data kualitatif.

### Informan



Menurut Moleong (2016: 163) informan kunci atau informan penelitian adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian dan merupakan orang yang benar-benar mengetahui permasalahan yang akan diteliti

**Tabel III.1 Informan**

| No    | Nama Responden | Jumlah   |        | Persentase |
|-------|----------------|----------|--------|------------|
|       |                | Informan | Jumlah |            |
|       | Kanit          | 1        | 1      | 8%         |
|       | Baur SIM       | 1        | 1      | 8%         |
|       | Anggota        | 6        | 6      | 46%        |
|       | Masyarakat     | 5        | 5      | 38%        |
| Total |                | 13       | 13     | 100%       |

*Sumber: Data Olahan Penulis 2025*

### **3.3 Sumber Data**

#### **3.3.1 Data Primer**

Menurut Sugyono (2020: 104) data primer adalah merupakan sumber data yang memberikan informasi secara langsung kepada peneliti. yaitu Anggota kantor desa

#### **3.3.2 Data Sekunder**

Menurut Sugyono (2020: 104) data sekunder adalah merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada peneliti melainkan melalui berbagai dokumen yang dapat mendukung informasi.

### **3.4. Fokus Penelitian**

Fokus penelitian ini adalah tentang Analisis Prosedur Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Pada Satuan Lalu Lintas Polisi Resor Kabupaten Kuantan Singingi.

### **3.5. Lokasi Penelitian**

Adapun yang menjadi lokasi penelitian ini di instansi satuan lalu lintas polres Kabupaten Kuantan Singingi, Jalan Proklamasi Sungai Jering, Kecamatan Kuantan Tengah, Kabupaten Kuantan Singingi, Riau 29566.

### **3.6. Metode Pengumpulan Data**

#### **3.6.1 Observasi**

Menurut Sutrisno (dalam Sugiono 2014: 165) observasi merupakan suatu proses yang kompleks, atau suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis

#### **3.6.2 Wawancara**

Menurut Sugiono (2014: 157) wawancara di gunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti.



### **3.6.3 Dokumentasi**

Menurut Sugiono (2013: 240) dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang telah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan gambar atau karya-karya monumental dari seseorang.

### **3.6.4 Triangulasi**

Menurut Sugiono (2017: 241) menyatakan *triangulasi* adalah sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dengan triangulasi.

### **3.7. Teknik Analisis Data**

Menurut Nasution (dalam Sugiyono, 2017: 245) teknik analisis data adalah upaya yang dilakukan dengan cara menganalisis atau memeriksa data, mengorganisasikan data memilih dan memilahnya menjadi suatu yang diolah, dengan tiga komponen, yaitu :

1. Reduksi Data
2. Sajian Data
3. Penarikan kesimpulan

### **Hasil Penelitian Dan Pembahasan Tentang Analisis Prosedur Pengurusan Surat Izin Mengemudi Pada Satuan Lalu Lintas Polisi Resor Kabupaten Kuantan Singingi**

Berdasarkan hasil penelitian lapangan telah diperoleh berbagai informasi dari berbagai informan mengenai Analisis Prosedur Pengurusan Surat Izin Mengemudi Pada Satuan Lalu Lintas Polisi Resor Kabupaten Kuantan Singingi. Adapun indikator yang di teliti yakni membahas *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Attention*, dan *Tangible*.

#### **Indikator *Reliability***

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, indikator *reliability* atau keandalan dalam pelayanan pengurusan SIM di Satlantas Polres Kuantan Singingi tercermin dari dua aspek utama: kecermatan petugas dalam mengarahkan pemohon dan kejelasan standar pelayanan. Pertama, petugas menunjukkan kecermatan tinggi dalam memberikan arahan kepada pemohon, mulai dari persyaratan administrasi hingga pelaksanaan ujian. Informasi disampaikan secara runtut, jelas, dan mudah dipahami, sehingga meminimalkan kesalahan serta meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan masyarakat selama proses berlangsung. Kedua, Satlantas telah menyediakan standar pelayanan yang jelas dan mudah diakses melalui berbagai media informasi seperti papan pengumuman, brosur, dan media sosial. Hal ini mendukung transparansi, akuntabilitas, dan memudahkan pemohon memahami prosedur sejak awal. Secara keseluruhan, aspek keandalan dalam pelayanan pengurusan SIM telah diterapkan dengan baik, baik secara administratif maupun implementatif. Pelayanan berlangsung tertib, transparan, dan konsisten, sehingga memenuhi harapan masyarakat terhadap pelayanan publik yang profesional dan terpercaya.



### **Indikator Responsiveness**

Pelayanan SIM di Satlantas Polres Kuantan Singingi telah menunjukkan tingkat responsivitas yang baik, yang tercermin dari dua aspek utama: penanganan keluhan masyarakat serta kecepatan dan keramahan petugas. Dalam menangani keluhan, petugas menunjukkan sikap terbuka dan tanggap terhadap setiap masukan dari masyarakat, baik yang disampaikan secara langsung di lokasi pelayanan maupun melalui media sosial. Keluhan yang masuk dicatat dan ditindaklanjuti secara profesional, mencerminkan adanya perhatian serius terhadap kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa Satlantas tidak hanya menjalankan fungsi administratif semata, tetapi juga berkomitmen untuk menciptakan pelayanan yang partisipatif dan berorientasi pada kepuasan publik. Selain itu, kecepatan pelayanan dan sikap ramah petugas turut memperkuat citra positif institusi di mata masyarakat. Prosedur pelayanan SIM berjalan tanpa hambatan berarti, tidak berbelit-belit, dan disampaikan dengan bahasa yang mudah dipahami. Petugas memberikan penjelasan yang jelas dan menunjukkan etika komunikasi yang baik, seperti sikap sopan, membantu, dan menghargai setiap pemohon. Hal ini menciptakan suasana pelayanan yang nyaman dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap institusi kepolisian. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa responsivitas dalam pelayanan SIM di Satlantas Kuantan Singingi telah berjalan secara optimal, karena petugas mampu merespons kebutuhan masyarakat dengan cepat, tepat, dan penuh empati, sehingga mendorong terciptanya pelayanan publik yang humanis dan berkualitas.

### **Indikator Assurance**

Dari hasil penelitian di lapangan, teridentifikasi bahwa aspek legalitas pelayanan telah dijalankan secara maksimal oleh seluruh unsur pelaksana di Satlantas. Setiap tahapan pengurusan SIM—mulai dari proses pendaftaran, verifikasi dokumen, pelaksanaan ujian teori dan praktik, hingga penerbitan SIM—telah dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Aparat kepolisian, mulai dari Kanit Satlantas, Baur SIM, hingga anggota di lapangan, menunjukkan pemahaman yang mendalam dan pelaksanaan yang konsisten terhadap standar operasional prosedur. Tidak ditemukan adanya pelanggaran prosedural, praktik percaloan, ataupun pungutan liar. Transparansi menjadi prinsip utama yang dijalankan, sehingga masyarakat merasa aman dan percaya bahwa mereka mendapatkan pelayanan yang sah dan adil. Selanjutnya, dalam aspek ketepatan waktu, pelayanan pengurusan SIM juga menunjukkan kinerja yang baik. Prosedur dilaksanakan sesuai alur waktu yang telah ditentukan tanpa penundaan yang tidak jelas. Petugas memberikan arahan yang jelas kepada pemohon SIM mengenai jadwal dan tahapan yang harus dilalui, sehingga proses berjalan efisien dan tidak membingungkan masyarakat. Hal ini menunjukkan adanya komitmen kuat dari pihak Satlantas untuk menghadirkan pelayanan yang tidak hanya legal, tetapi juga tepat sasaran dan efektif. Dukungan dari masyarakat yang menyatakan kepuasan terhadap pelayanan yang diterima juga memperkuat keberhasilan indikator assurance ini. Mereka menilai bahwa proses pengurusan SIM dilakukan secara profesional, tidak berbelit-belit, dan tanpa biaya tambahan.



### **Indikator Attention**

Pelayanan pengurusan SIM di Satlantas Kuantan Singingi menunjukkan komitmen yang kuat dalam membangun hubungan yang baik dengan masyarakat melalui sikap perhatian dan penghargaan yang konsisten. Petugas tidak hanya menjalankan tugas administratif, tetapi juga menampilkan kesopanan dan keramahan yang menjadi dasar dalam setiap interaksi dengan pemohon. Sikap ramah dan komunikatif ini membuat masyarakat merasa dihargai dan nyaman saat menerima layanan. Selain itu, pelayanan yang diberikan bersifat inklusif tanpa diskriminasi, di mana setiap pemohon dilayani dengan sabar dan profesional. Petugas juga selalu terbuka dan responsif terhadap pertanyaan atau kendala yang dihadapi masyarakat, sehingga membantu memperjelas setiap tahapan proses pengurusan SIM. Upaya ini tidak hanya meningkatkan efektivitas komunikasi, tetapi juga menciptakan suasana pelayanan yang humanis dan terpercaya. Dengan menanamkan nilai-nilai pelayanan prima yang mengedepankan penghargaan terhadap masyarakat, Satlantas Kuantan Singingi berhasil membangun kepercayaan dan rasa nyaman bagi pemohon. Secara keseluruhan, perhatian yang diberikan dalam bentuk sikap sopan, ramah, responsif, dan penghormatan terhadap hak pemohon menjadi fondasi utama dalam menjaga kualitas pelayanan serta memastikan setiap individu mendapatkan pengalaman pelayanan yang bermartabat dan memuaskan.

### **Indikator Tangible**

Indikator Tangible dalam pelayanan pengurusan SIM di Satlantas Kuantan Singingi menunjukkan kualitas yang sangat baik melalui kondisi sarana dan prasarana yang memadai serta pemanfaatan fasilitas yang optimal oleh petugas. Sarana dan prasarana yang tersedia, mulai dari ruang pelayanan yang nyaman, perangkat teknologi modern, hingga area ujian praktik yang representatif, telah disiapkan sesuai standar untuk mendukung kelancaran proses pelayanan. Selain itu, kompetensi tenaga kerja dalam mengoperasikan fasilitas tersebut juga menjadi faktor kunci yang memperkuat efektivitas layanan. Melalui pelatihan rutin dan penguasaan teknologi, petugas mampu menggunakan perangkat secara tepat dan efisien, sehingga setiap tahap pengurusan SIM berjalan lancar, cepat, dan tanpa hambatan. Sinergi antara kondisi fisik fasilitas yang baik dan kemampuan petugas dalam memanfaatkannya secara maksimal menciptakan pengalaman pelayanan yang nyaman, efisien, serta memuaskan bagi masyarakat. Hal ini mencerminkan komitmen Satlantas dalam menghadirkan layanan publik yang profesional dan responsif terhadap kebutuhan pengguna jasa.

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian lapangan mengenai Analisis Prosedur Pengurusan Surat Izin Mengemudi Pada Satuan Lalu Lintas Polisi Resor Kabupaten Kuantan Singingi, maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa Prosedur Pengurusan Surat Izin Mengemudi Pada Satuan Lalu Lintas Polisi Resor Kabupaten Kuantan Singingi sudah tercipta dengan baik.

### **Saran**



**Juhanperak**  
**e-ISSN : 2722-984X**  
**p-ISSN : 2745-7761**

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan penerbitan SIM, disarankan agar Satuan Lalu Lintas Polres Kuantan Singingi lebih intensif melakukan sosialisasi prosedur pengurusan SIM melalui berbagai media agar masyarakat memahami ketentuan yang berlaku. Selain itu, pembaruan sarana prasarana, termasuk pemanfaatan teknologi digital, perlu ditingkatkan guna menunjang pelayanan yang cepat dan transparan. Petugas pelayanan SIM juga perlu mendapatkan pelatihan secara berkala agar tetap profesional dan ramah sesuai prinsip pelayanan prima, serta konsisten menerapkan 3S (senyum, sapa, salam) untuk menciptakan kenyamanan bagi pemohon. Masyarakat pun diharapkan berpartisipasi aktif dalam memberikan masukan guna mendukung perbaikan pelayanan secara berkelanjutan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **Peraturan Perundang-undangan**

Indonesia. (2009). Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Jakarta: Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia.

Kepolisian Negara Republik Indonesia. (2012). Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2012 tentang Surat Izin Mengemudi. Jakarta: Kepolisian Negara Republik Indonesia.

### **Buku**

Anggara, S. (2018). Kebijakan Publik. Bandung: Pustaka Setia.

Awan, Y. Abdoellah. (2016). Dasar-dasar Kebijakan Publik. Bandung: CV. Pustaka Bani Quraisy.

Krisnandi, Y. (2019). Manajemen Publik. Jakarta: Kencana.

Marwiyah. (2020). Administrasi Negara. Yogyakarta: Deepublish.

Mukhtar Mas'ud. (2022). Implementasi Kebijakan Publik. Surabaya: Unesa University Press.

Mulyawan, W., dkk. (2024). Pengantar Ilmu Administrasi Publik. Jakarta: Prenada Media Group.

Mustanir. (2022). Pelayanan Publik dan Inovasi Administrasi. Yogyakarta: Deepublish.

Rusby. (2017). Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: CV Pustaka Media.

Sutrisno, E. (2017). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Kencana.