

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Pelayanan Publik

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang berarti menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2010:3). Sementara itu, istilah publik berasal dari Bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak, ramai.

Beberapa pakar yang memberikan pengertian mengenai pelayanan publik diantaranya adalah Agung Kurniawan (2005:6), mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan.

Menurut Hardiansyah (2011:12) menjelaskan bahwa Pelayanan publik diartikan sebagai pemberi layanan (melayani) keperluan seseorang ataupun masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Definisi pelayanan publik menurut Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kurniawan (2006:25) mengatakan pelayanan publik merupakan pemberian layanan (melayani) keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003, pelayanan publik dibagi berdasarkan 3 (tiga) kelompok, yaitu:

1. Kelompok Pelayanan Administratif, yaitu bentuk pelayanan yang menghasilkan berbagai macam dokumen resmi yang dibutuhkan masyarakat/ publik;
2. Kelompok Pelayanan Barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/ jenis barang yang ingin digunakan publik;
3. Kelompok Pelayanan Jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik.

Telah dijelaskan di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 bahwa pengertian pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan kebutuhan peraturan perundang-undangan. Sedangkan penyelenggara pelayanan publik dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 diuraikan bahwa Instansi Pemerintah sebagai sebutan kolektif yang meliputi Satuan Kerja atau satuan organisasi Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan Instansi Pemerintah lainnya, baik pusat maupun Daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, menjadi penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan pengguna jasa pelayanan publik adalah orang,

masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum yang menerima layanan dari instansi pemerintah.

Dalam mewujudkan pelayanan publik yang baik maka setiap pelayanan harus mengacu pada suatu prinsip pelayanan yang baik. Menurut Rahmayanty (2010:88), prinsip-prinsip pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. Kesederhanaan, adalah prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan, yang menyangkut: persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik, unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
3. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
4. Standar pelayanan publik, setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan/atau penerima pelayanan.

Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik, menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang “pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal” pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik, dilakukan melalui pengawasan yang melekat yaitu dilakukan oleh atasan langsung, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pengawasan fungsional yaitu pengawasan yang dilakukan oleh aparat pengawasan fungsional sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dari beberapa pengertian pelayanan publik yang diuraikan diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat atau kelompok yang dilayani dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Begitupula dengan pelayanan yang diberikan Instansi atau institusi Polri untuk masyarakat.

## **B. Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan suatu instansi atau institusi agar mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan dari pengguna pelayanan, perbedaan antara harapan dan kenyataan para pengguna pelayanan atas layanan yang mereka terima. *Service Quality* dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pengguna pelayanan atas layanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan yang mereka harapkan. Kualitas pelayanan menjadi hal utama yang harus diperhatikan oleh setiap instansi atau institusi khususnya Polri dalam hal kualitas pelayanan kepada masyarakat salah satunya yaitu dalam pelayanan penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM).

Salah satu fungsi pemerintahan yang kini semakin disorot masyarakat adalah pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi-instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan instansi pemerintahan kini semakin mengemuka bahkan menjadi tuntutan masyarakat. Persoalan yang sering dikritisi masyarakat atau para penerima layanan adalah persepsi terhadap “kualitas” yang melekat pada aspek pelayanan.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi

harapan (Tjiptono, 2001). Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007). Istilah “kualitas” ini, menurut Tjiptono (1996:55) mencakup pengertian sebagai berikut:

1. Kesesuaian dengan persyaratan;
2. Kecocokan untuk pemakaian;
3. Perbaikan berkelanjutan;
4. Bebas dari kerusakan/cacat;
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat;
6. Melakukan segala sesuatu secara benar; dan
7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Pengertian kualitas menurut Hardiyansyah (2011:40) adalah:

1. Kesesuaian dengan persyaratan;
2. Kecocokan untuk pemakaian;
3. Perbaikan Berkelanjutan;
4. Bebas dari kerusakan/cacat;
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat;
6. Melakukan segala sesuatu secara benar;
7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Hardiyansyah (2011:35), mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan dalam memberikan layanan sebagai pembakuan pelayanan yang baik. Sementara itu menurut Ibrahim (2008:22) dalam Hardiyansyah (2011:40), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses,

dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadi pemberian pelayanan publik tersebut.

Sebagaimana dikemukakan oleh Trigono dalam Hardiyansyah (2011:94), bahwa pelayanan yang terbaik yaitu: Melayani setiap saat, secara tepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong serta profesional, bahwa kualitas ialah standar yang harus dicapai oleh seseorang / kelompok / lembaga / organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Berkualitas mempunyai arti memuaskan pada yang dilayani, baik internal maupun eksternal dalam arti optimal atas pemenuhan atas tuntutan atau persyaratan pelanggan masyarakat.

Kualitas pelayanan (*service quality*) telah hampir menjadi faktor yang menentukan dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi birokrasi pemerintah maupun organisasi perusahaan. Kualitas pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa publik, sangat penting dalam upaya mewujudkan kepuasan pengguna jasa publik (*customer satisfaction*).

Menurut Sinambela (2011:6) kualitas pelayanan adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*). Sedangkan menurut Kasmir dalam Pasolong (2011:133) mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditentukan.

Adapun model dimensi kualitas pelayanan menurut pemikiran Zeithaml-Parasurman-Berry dalam Pasolong (2011:135) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, terdapat indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi

kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi tersebut, yaitu:

1. *Tangibles* (bukti langsung) Kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
2. *Reliability* (kehandalan) Kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
3. *Responsiveness* (daya tanggap) Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. *Assurance* (jaminan) Kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
5. *Empathy* (empati) Sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Dari beberapa pendapat ahli diatas mengenai tolak ukur kualitas pelayanan publik, maka dalam penelitian ini penulis menggunakan salah satunya yaitu: ukuran kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml-

Parasuraman-Berry dalam Pasolong (2011:135) dengan lima dimensi kualitas pelayanan publik yaitu dimensi Jaminan (*Assurance*).

### C. Jaminan (*Assurance*)

Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan atas tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan (Parasuraman, 2001:69).

Jaminan atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai sangat ditentukan oleh performance atau kinerja pelayanan, sehingga diyakini bahwa pegawai tersebut mampu memberikan pelayanan yang handal, mandiri dan profesional yang berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima. Selain dari performance tersebut, jaminan dari suatu pelayanan juga ditentukan dari adanya komitmen organisasi yang kuat, yang menganjurkan agar setiap pegawai memberikan pelayanan secara serius dan sungguh-sungguh untuk memuaskan orang yang dilayani. Bentuk jaminan yang lain yaitu jaminan terhadap pegawai yang memiliki perilaku kepribadian (*personality behavior*) yang baik dalam memberikan pelayanan, tentu akan berbeda pegawai yang memiliki watak atau karakter yang kurang baik dalam memberikan pelayanan (Margaretha, 2003:201).

Inti dari bentuk pelayanan yang meyakinkan pada dasarnya bertumpu kepada kepuasan pelayanan yang ditunjukkan oleh setiap pegawai, komitmen organisasi yang menunjukkan pemberian pelayanan yang baik, dan perilaku dari pegawai dalam memberikan pelayanan, sehingga dampak

yang ditimbulkan dari segala aktivitas pelayanan tersebut diyakini oleh orang-orang yang menerima pelayanan, akan dilayani dengan baik sesuai dengan bentukbentuk pelayanan yang dapat diyakini sesuai dengan kepastian pelayanan.

Melihat kenyataan kebanyakan organisasi modern dewasa ini diperhadapkan oleh adanya berbagai bentuk penjaminan yang dapat meyakinkan atas berbagai bentuk pelayanan yang dapat diberikan oleh suatu organisasi sesuai dengan prestasi kerja yang ditunjukkannya. Suatu organisasi sangat membutuhkan adanya kepercayaan kepada orang-orang yang dilayaninya, untuk memperoleh suatu pelayanan yang meyakinkan, maka setiap pegawai berupaya untuk menunjukkan kualitas layanan yang meyakinkan sesuai dengan bentuk-bentuk pelayanan yang memuaskan, bentuk-bentuk pelayanan yang sesuai dengan komitmen organisasi yang ditunjukkan 35 dan diberikan kepastian pelayanan. Margaretha (2003:215) suatu organisasi kerja sangat memerlukan adanya kepercayaan yang diyakini sesuai dengan kenyataan bahwa organisasi tersebut mampu memberikan kualitas layanan yang dapat dijamin sesuai dengan:

1. Mampu memberikan kepuasan dalam pelayanan yaitu setiap pegawai akan memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah, lancar dan berkualitas, dan hal tersebut menjadi bentuk konkrit yang memuaskan orang yang mendapat pelayanan;
2. Mampu menunjukkan komitmen kerja yang tinggi sesuai dengan bentuk bentuk integritas kerja, etos kerja dan budaya kerja yang sesuai dengan aplikasi dari visi, misi suatu organisasi dalam memberikan pelayanan;
3. Mampu memberikan kepastian atas pelayanan sesuai dengan perilaku yang ditunjukkan, agar orang yang mendapat pelayanan yakin sesuai dengan perilaku yang dilihatnya.

Uraian ini menjadi suatu penilaian bagi suatu organisasi dalam meyakinkan kepada setiap orang dengan menunjukkan kualitas layanan yang diberikan sesuai dengan bentuk-bentuk kepuasan pelayanan yang dapat diberikan, memberikan pelayanan yang sesuai dengan komitmen kerja yang ditunjukkan dengan perilaku yang menarik, meyakinkan dan dapat dipercaya, sehingga segala bentuk kualitas layanan yang ditunjukkan dapat dipercaya dan menjadi aktualisasi pencerminan prestasi kerja yang dapat dicapai atas pelayanan kerja.

Menurut Zeithaml-Parasuraman-Berry dalam Pasolong (2011:135), Kualitas pelayanan dapat diukur dari lima dimensi salah satunya dimensi Jaminan (*assurance*), dengan indikator:

1. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan,
2. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan,
3. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan.

Dari beberapa pendapat diatas mengenai dimensi Jaminan, maka dalam penelitian ini penulis menggunakan salah satunya yaitu ukuran kualitas pelayanan publik menurut Zeithhaml dengan dimensi jaminan (*Assurance*) yaitu peneliti lebih fokus dengan tiga indikator karena teori-teori tersebut lebih sesuai dengan keadaan pelayanan publik yang akan diteliti.

#### **D. Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resor Katingan**

Kepolisian merupakan lembaga atau instansi pemerintah yang bertugas memelihara keamanan dan ketertiban umum. Namun kata Polisi berasal dari bahasa Inggris "*to police*", yaitu pekerjaan mengamati, memantau, mengawasi segala sesuatu untuk menangkap gejala yang terjadi. Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia pasal 1 Kepolisian adalah segala hal

yang berkaitan dengan fungsi dan lembaga Polisi sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Secara umum yang menjadi tugas utama dari Kepolisian, yaitu menjaga keamanan dan memelihara ketertiban umum, menegakkan hukum, memberikan pelayanan, perlindungan, dan pengayoman. Semua jenis pelayanan publik yang diberikan Polri, dipusatkan dalam satu gedung sehingga metode pelayanan bisa diseragamkan agar lebih memposisikan publik sebagai raja yang mesti dilayani. Pelayanan yang di berikan Polri salah satunya yaitu pelayanan penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM).

Satuan Lalu Lintas (Satlantas) Kepolisian Resor Katingan merupakan satu dan beberapa satuan fungsi yang ada di Kepolisian Resor Katingan. Secara garis besar, Satlantas bertugas dalam melakukan pengaturan lalu lintas, penjagaan, patroli, pendidikan masyarakat dalam berlalu lintas, pelayanan administrasi kendaraan dan pengemudi serta tugas hukum pelanggaran lalu lintas dan lainnya di lingkungan Kepolisian Resor Katingan.

Satuan lalu lintas memiliki 5 unit yaitu, terdiri dari Unit Regident, Unit Minops, Unit Dikyasa, Unit Patroli dan Unit Laka lintas. Dalam hal ini, unit Regident memberikan pelayanan kepada masyarakat mengenai penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM) Baru, Perpanjangan dan Hilang. Hal ini dapat dilihat dari penyelenggaraan penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM) harus sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yaitu, dengan melaksanakan ujian yang dilaksanakan sudah menggunakan sistem AVIS yaitu, Audia Visual, setelah dinyatakan lulus dalam ujian teori dilanjutkan dengan ujian praktek baik roda dua maupun roda empat. Setelah dinyatakan lulus diujian praktek Surat Izin Mengemudi (SIM) pemohon langsung dicetak.

Berdasarkan dasar hukum pasal 7 Peraturan Kapolri Nomor 23 Tahun 2010, peran Satuan Lalu Lintas yaitu:

1. Menciptakan kamseltibcarlantas;
2. Unsur pelaksana tugas pokok yang berada dibawah Kapolres;
3. Satuan lalu lintas bertugas melaksanakan pengaturan, penjagaan, pengawalan dan patroli;
4. Memberikan pendidikan masyarakat lalu lintas;
5. Melakukan pelayanan registrasi dan identifikasi;
6. Melakukan pembinaan lalu lintas;
7. Melakukan pembinaan partisipasi masyarakat;
8. Melakukan pengamanan dan penyelamatan kepada pengguna jalan;
9. Melakukan perawatan dan pemeliharaan peralatan dan kendaraan.

#### **E. Surat Ijin Mengemudi (SIM)**

Surat Ijin Mengemudi yang disingkat SIM adalah tanda bukti legitimasi kompetensi, alat kontrol, dan data forensik Kepolisian bagi seseorang yang telah lulus uji pengetahuan, kemampuan, dan keterampilan untuk mengemudikan kendaraan bermotor di jalan sesuai dengan persyaratan yang ditentukan berdasarkan Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Jadi setiap orang yang mengemudikan kendaraan bermotor diwajibkan untuk memiliki SIM.

Adapun fungsi dan peranan SIM yaitu Sebagai sarana identifikasi atau jati diri seseorang, sebagai alat bukti, sebagai sarana upaya paksa, sebagai sarana pelayanan masyarakat. Setiap orang yang mengemudikan kendaraan bermotor wajib memiliki SIM sebagaimana tercantum dalam Peraturan Kapolri pasal 1 ayat 6 nomor 9 tahun 2012 tentang Surat Ijin Mengemudi (SIM), bahwa "Pengemudi adalah orang mengemudikan Ranmor di jalan yang telah memiliki Surat Ijin Mengemudi (SIM)".

## 1. Golongan SIM

- a. SIM A, berlaku untuk mengemudikan kendaraan bermotor dengan jumlah berat yang diperbolehkan paling tinggi 3.500 (tiga ribu lima ratus) kilogram, berupa:
  - 1) Mobil Penumpang Perseorangan; dan
  - 2) Mobil Barang Perseorangan.
- b. SIM B I, berlaku untuk mengemudikan Ranmor dengan jumlah berat yang diperbolehkan lebih dari 3.500 (tiga ribu lima ratus) kilogram berupa:
  - 1) Mobil Bus Perseorangan; dan
  - 2) Mobil Barang Perseorangan.
- c. SIM B II, berlaku untuk mengemudikan Ranmor berupa:
  - 1) Kendaraan alat berat;
  - 2) Kendaraan penarik; dan
  - 3) Kendaraan dengan menarik kereta tempelan atau gandengan perseorangan dengan berat yang diperbolehkan untuk kereta tempelan atau gandengan lebih dari 1.000 (seribu) kilogram.
- d. SIM C, berlaku untuk mengemudikan Sepeda Motor, terdiri atas:
  - 1) SIM C untuk pengemudi Sepeda Motor dengan kisaran kapasitas silinder (cylinder capacity) paling tinggi 250 (dua ratus lima puluh) kapasitas silinder;
  - 2) SIM C untuk pengemudi Sepeda Motor dengan kisaran kapasitas silinder (cylinder capacity) antara 250 (dua ratus lima puluh) sampai dengan 750 (tujuh ratus lima puluh) kapasitas silinder (cylinder capacity); dan

- 3) SIM C untuk pengemudi Sepeda Motor dengan kisaran kapasitas silinder (*cylinder capacity*) di atas 750 (tujuh ratus lima puluh) kapasitas silinder (*cylinder capacity*).
- e. SIM D, berlaku untuk mengemudi Ranmor Khusus bagi penyandang cacat.

## 2. Dasar Hukum Surat Izin Mengemudi (SIM)

- 1) Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia;
- 2) Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan;
- 3) Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2012 tentang Surat Izin Mengemudi (SIM);
- 4) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 60 Tahun 2016 tanggal 6 Desember 2016 tentang Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku kepada Kepolisian Negara Republik Indonesia;

## 3. Mekanisme pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM)

- 1) Prosedur pembuatan SIM Baru, C, A, BI dan BII
  - Pendaftaran
  - Mengisi formulir
  - Data entry
  - Verifikasi data
  - Pembayaran Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP)
  - Scan Capture (pengambilan sidik jari, pengambilan foto dan tanda tangan peserta ujian SIM)
  - Pencerahan (pemberian materi mengenai peraturan perundang-undangan berlalu lintas dan etika berlalu lintas)

- Ujian teori
- Ujian praktek lapangan 1 dan untuk roda 2 dan 4
- Penerbitan SIM
- Penyerahan kepada peserta ujian yang telah lulus uji SIM
- Pengarsipan

## 2) Prosedur pengurusan SIM hilang dan rusak

- Pengecekan data yang ada di entry Satpas setempat
- Mengisi formulir pendaftaran/pengajuan SIM karena hilang/rusak
- Kartu Tanda Penduduk (KTP) asli atau yang masih berlaku
- Membuat surat kehilangan dari Kepolisian (bagi yang kehilangan)
- SIM yang rusak dilampirkan dalam arsip (bagi SIM yang rusak)
- Scan capture melakukan pengambilan sidik jari dan pengambilan foto
- Membayar PNBP (penerimaan negara bukan pajak)
- Surat Izin Mengemudi (SIM) pemohon dapat dicek ulang dan dicetak kembali

## 4. Persyaratan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM)

Persyaratan Pembuatan Surat Izin Mengemudi dijelaskan dalam Pasal 81 ayat (2), (3), (4), dan (5) UU No. 22 Tahun 2009, sebagai berikut:

### 1) Administratif

- Memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP)
- Mengisi formulir permohonan
- rumusan sidik jari

### 2) Kesehatan

- Sehat jasmani dengan surat keterangan dari dokter
- Sehat rohani dengan surat lulus tes psikologis

### 3) Batas usia:

- 17 tahun untuk SIM golongan A, C dan D
- 20 tahun untuk SIM golongan B I
- 21 tahun untuk SIM golongan B II

## 4) Lulus ujian

- Ujian teori
- Ujian praktik dan/atau
- Ujian ketrampilan melalui simulator

## 5) Syarat tambahan berdasarkan Pasal 81 ayat (6) UU No. 22 Tahun 2009 bagi setiap Pengemudi Kendaraan Bermotor yang akan mengajukan permohonan:

- Surat Izin Mengemudi B1 harus memiliki SIM A sekurang-kurangnya 12 (dua belas) bulan; dan
- Surat Izin Mengemudi B2 harus memiliki SIM B1 sekurang-kurangnya 60 (enam puluh) bulan.

## 5. Biaya Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM)

Biaya administrasi SIM berdasarkan Peraturan Pemerintah nomor 60 tahun 2016 tanggal 06 Desember 2016.

Tabel 2.1

Jenis dan tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP)

NO.	JENIS SIM	BARU	PERPANJANG dan HILANG
1	2	3	4
1.	SIM A	Rp 120.000	Rp 80.000
2.	SIM BI	Rp 120.000	Rp 80.000
3.	SIM BII	Rp 120.000	Rp 80.000
4.	SIM C	Rp 100.000	Rp 75.000
5.	SIM CI	Rp 100.000	Rp 75.000
6.	SIM CII	Rp 100.000	Rp 75.000
7.	SIM D	Rp 50.000	Rp 30.000
8.	SIM Internasional	Rp 250.000	Rp 225.000

Sumber : Dokumen Satlantas Polres Katingan 2020