

## **Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Terhadap Keterbukaan Informasi Publik Dalam Proses Penerbitan Surat Ijin Mengemudi di Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Wajo**

Andi Bau Mallarangeng<sup>1</sup> Ari Wiyanto Arif<sup>2</sup> Defri Hamdani<sup>3</sup>  
<sup>1,2,3</sup>Institut Ilmu Hukum dan Ekonomi Lamaddukelleng

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik terhadap keterbukaan informasi publik sesuai dengan Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dalam proses penerbitan SIM dan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik terhadap keterbukaan informasi publik dalam proses penerbitan SIM. Penelitian dilaksanakan di Satlantas Polres Wajo. Metode pengumpulan data dengan cara wawancara dan penelitian pustaka. Data dianalisis secara kualitatif dengan menggunakan metode deduktif maupun induktif kemudian disajikan secara deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik terhadap keterbukaan informasi publik sesuai dengan Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dalam proses penerbitan SIM didukung oleh beberapa indikator yaitu jaminan, keandalan, daya tanggap, bukti fisik dan empati; dan faktor-faktor yang mempengaruhi dalam penerapan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik terhadap keterbukaan informasi publik dalam proses penerbitan SIM yaitu SDM, peralatan atau fasilitas kantor, kerjasama yang erat antar petugas, adanya pendidikan dan pelatihan antar personil yang belum merata dan tingkat kesadaran.

**Kata Kunci:** *pelayanan publik, keterbukaan informasi publik, surat izin mengemudi*

### **PENDAHULUAN**

Pelayanan merupakan perwujudan dari salah satu fungsi pemerintah sebagai bukti pengabdian kepada masyarakat. Rendahnya kualitas pelayanan di Indonesia saat ini mendorong pemerintah untuk segera memperbaiki kualitas pelayanannya, apalagi yang berkaitan dengan pelayanan perizinan yang dicitrakan sebagai pelayanan yang berbelit-belit, sulit diakses, tidak transparan, memiliki prosedur yang sangat rumit serta tidak adanya kepastian waktu dan keterbukaan biaya pelayanan yang dibutuhkan. Sebagaimana yang termaktub dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mendefinisikan bahwa "pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap

warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”

Menilik dari fungsi pemerintah yang merupakan penyelenggaraan pelayanan publik, seiring tuntutan perkembangan sudah menjadi yang seharusnya pemerintah melakukan perbaikan dalam pelayanan publik tersebut. Akan tetapi dewasa ini, kepercayaan masyarakat atau publik terhadap kinerja pemerintah dan birokrasi mengalami degradasi yang kian semakin parah oleh akibat dari lemahnya kinerja aparat-aparat pemerintahan atau birokrasi. Kepercayaan dan kehidupan masyarakat menjadi semakin sengsara ketika pemerintahan atau birokrasi yang seharusnya berperan menghadirkan pelayanan prima kepada publik menjadi didominasi dan ditentukan oleh rezim yang berkuasa sehingga menyebabkan kebalikan daripada pelayanan publik menjadi publiklah yang menjadi pelayan bagi birokrasi. (Zupata Patria, dkk., 2021:95)

Informasi merupakan kebutuhan pokok setiap orang, baik untuk pengembangan pribadi, maupun lingkungan sosialnya. Itulah sebabnya, memperoleh informasi merupakan Hak Asasi Manusia. Terlebih lagi, keterbukaan informasi publik merupakan salah satu ciri penting negara demokrasi yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat dalam mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik. Pentingnya keterbukaan informasi membuat pemerintah mengeluarkan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP). UU KIP memberikan jaminan kepastian, khususnya bagi masyarakat untuk dapat mengakses informasi yang ada di badan publik. Sebagaimana ketentuan Pasal 11 ayat (1) huruf a, bahwa “Badan Publik wajib menyediakan Informasi Publik dan berkewajiban menyampaikan kebijakan Pejabat Publik dalam pertemuan yang terbuka untuk umum.”

Hal ini menunjukkan tidak ada lagi celah bagi badan publik untuk tidak atau bahkan menghalang-halangi masyarakat untuk mengetahui semua informasi yang tersedia padanya (kecuali informasi yang masuk dalam kategori rahasia atau dikecualikan). Selain itu, Pasal 2 UU KIP juga memberikan jaminan bagi masyarakat untuk mendapatkan informasi dengan cepat dan tepat waktu, biaya ringan, dan cara sederhana. Jika dikaitkan dalam konteks pelayanan publik, maka hal ini masuk dalam kategori adanya kepastian layanan dalam hal jangka waktu dan biaya yang menjadi bagian penting dari komponen standar pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana ketentuan Pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. (Zayanti Mandasari, 2020)

Mengingat pentingnya pelayanan publik maka dibutuhkan keterbukaan informasi publik, sehingga keduanya memiliki keterkaitan yang sangat erat. Kepolisian Republik Indonesia (Polri) merupakan bagian fungsi pemerintahan Negara di bidang pemeliharaan dan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegak hukum, perlindungan, pengayom, dan pelayanan pada masyarakat. Tugas-tugas tersebut berkaitan erat dengan tugas-tugas sosial yang sehari-harinya berhadapan dengan masyarakat. Secara tidak langsung dapat dikatakan bahwa, Polri sangat erat dengan pelayanan publik. Pelayanan SIM merupakan salah satu pelayanan dasar administratif yang penting. Dengan SIM, seseorang dianggap sudah memiliki hak dan kewajiban dalam mengendarai kendaraan bermotor. Sebagaimana yang termaktub dalam Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2012 Pasal 52 Ayat (2) Tentang Surat Izin Mengemudi menyatakan bahwa “yang

berwenang dalam melakukan penerbitan SIM kepada masyarakat adalah Kepala Kepolisian di setiap wilayah masing-masing dan didelegasikan kepada Kepala Satuan Lalu Lintas". (Tri Wahyuni, dkk., 2020:15)

Sebagaimana dalam pelayanan penerbitan surat ijin mengemudi (SIM) di Satuan Lalu Lintas Polres Wajo yang diharapkan mampu menyediakan informasi terkait prosedur penerbitan SIM. Berdasarkan dari hasil pengamatan penulis, pelayanan administrasi dalam pembuatan SIM bukannya tanpa hambatan, yang sering ditemui yaitu sering terjadinya transaksi di luar administrasi dalam pembuatan Surat Ijin Mengemudi (SIM) untuk memudahkan dalam memperoleh SIM secara instan, masih adanya terjadi kesalahan ketika pembuatan SIM, selain itu adanya penggunaan perantara yang memudahkan masyarakat untuk mendapatkan SIM, yang mengakibatkan munculnya biaya di luar administrasi, sehingga masyarakat terbiasa dimudahkan dalam pembuatan SIM. Tindakan yang demikian akan memberikan dampak meluasnya praktek-praktek yang melanggar etika birokrasi. Berdasarkan fenomena tersebut maka penulis tertarik melakukan penelitian mengenai Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Terhadap Keterbukaan Informasi Publik Dalam Proses Penerbitan Surat Ijin Mengemudi Di Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Wajo.

### *Negara Hukum*

Teori negara hukum secara esensial bermakna bahwa hukum sebagai supremasi dan kewajiban bagi penyelenggara negara atau pemerintahan untuk tunduk pada hukum (*subject to the law*) tidak ada kekuasaan di atas hukum (*above the law*), semuanya ada di bawah hukum (*under the rule of law*), dengan kedudukan ini tidak boleh ada kekuasaan yang sewenang-wenang (*arbitrary power*) atau penyalahgunaan kekuasaan (*missuse of power*). (Muh. Hasrul, 2015:11-12)

Kepustakaan berbahasa Indonesia sudah sangat populer dengan menggunakan istilah negara hukum, namun sering kali terjadi permasalahan, apakah sebenarnya konsep negara hukum itu. Apakah konsep negara hukum itu sama dengan *rechtstaat* dan apakah negara hukum itu sama dengan *The Rule of Law*, ataukah sama dengan konsep *Socialist Legality*, sehingga dalam memperlakukan Indonesia sebagai Negara hukum sering kali pula mengaitkan pada kriteria *rechtstaat*, kriteria *The Rule of Law* atau *Socialist Legality* dengan begitu saja, (Achmad Ruslan. 2013:19)

Penegasan Indonesia sebagai negara hukum yang selama ini diatur dalam penjelasan UUD NRI 1945. Dalam perubahan ketiga UUD NRI 1945 Pasal 1 ayat (3), yang menyebutkan bahwa Negara Indonesia adalah negara hukum.

Konsekuensi ketentuan ini adalah bahwa setiap sikap, kebijakan dan perilaku alat negara dan penduduk harus berdasar dan sesuai dengan hukum. (Muh. Hasrul, 2015:17)

### *Pelayanan Publik*

Penyelenggaraan kepentingan umum adalah istilah cakupan meliputi seluruh peranan dan fungsi pemerintahan baik sebagai *political state* (negara politik) ataupun sebagai *legal state* (negara hukum) maupun sebagai *administrative state* (negara administrasi). Sebagai *political state* pemerintah menjalankan 4 fungsi pokok (*the classical functions of government*), yaitu (1) *Maintenance of peace and order*, memelihara ketertiban dan ketenangan yaitu mengatasi gangguan-gangguan terhadap ketertiban baik gangguan yang datangnya dari warga masyarakat sendiri

maupun dari sumber-sumber lainnya; (2) Fungsi pertahanan dan keamanan; (3) Fungsi diplomatik; dan (4) Fungsi perpajakan. (M. Solly Lubis. 1992:117)

Adanya pengaruh dinamika dan perubahan masyarakat, baik yang timbul karena perkembangan kesadaran hukum (*rechts-bewustzijn*) dan sebagainya, maka warga masyarakat semakin sadar akan hak dan kewajibannya, dan semakin berusaha melindungi kepentingan mereka baik terhadap sesama warga negara maupun terhadap kepentingan kesewenangan penguasa. Hal ini termaktub dalam landasan konstitusional bagi perlindungan hukum (*rechtsbescherming; law protection*) dan kewajiban masyarakat. Menurut Dwiyanto pelayanan publik secara sederhana dipahami oleh berbagai pihak sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Semua barang dan jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah kemudian disebut sebagai pelayanan publik. Selanjutnya pendapat lain menyatakan bahwa “pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.” (Tri Wahyuni, dkk., 2020:17)

#### *Keterbukaan Informasi Publik*

Sejak Tahun 2008, Indonesia telah memulai sebuah momentum baru dalam era keterbukaan, terkait disahkannya Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik. Keterbukaan informasi publik sangat penting oleh karena masyarakat dapat mengontrol setiap langkah dan kebijakan yang diambil oleh Badan Publik terutama pemerintah. Penyelenggaraan kekuasaan dalam negara demokrasi harus setiap saat dapat dipertanggungjawabkan kembali kepada masyarakat. Akuntabilitas membawa ke tata pemerintahan yang baik yang bermuara pada jaminan hak asasi manusia (HAM). Deklarasi Universal Hak Asasi Manusia PBB Bab 19 mengatur tentang hak manusia yang paling dasar menyatakan bahwa “Setiap orang mempunyai hak atas kebebasan mengemukakan pendapat dan gagasan; hak ini mencakup hak untuk memegang pendapat tanpa campur tangan, dan mencari, menerima dan menyebarkan informasi dan gagasan melalui media apapun tanpa mempertimbangkan garis batas negara.” (Eko Noer Kristiyanto, 2016:232)

Keterbukaan informasi publik erat pula kaitannya dengan pengakuan terhadap HAM, sebagaimana yang diatur dalam konstitusi Negara Republik Indonesia Pasal 28 F UUD 45 menegaskan bahwa “Setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, mengolah dan menyampaikan informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yang tersedia.”

Pelaksanaan negara hukum yang demokrasi didasarkan sesuai dengan amanat rakyat termasuk dalam pelaksanaan penyelenggaraan negara, pemerintah bertanggung jawab kepada rakyat. Demikian pula dengan seluruh jenis informasi yang dihasilkan dalam hal penyelenggaraan negara merupakan milik dari rakyat. Informasi Publik sebagaimana yang termaktub dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik menerangkan bahwa “informasi publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan atau penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik lainnya yang sesuai dengan undang-undang serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.”

### *Prosedur Penerbitan Surat Ijin Mengemudi (SIM)*

Surat Ijin Mengemudi (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. Surat Ijin Mengemudi untuk kendaraan bermotor perseorangan sebagaimana dimaksud dalam pada Pasal 77 ayat (2) Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan digolongkan menjadi (a) Surat Ijin Mengemudi A berlaku untuk mengemudikan mobil penumpang dan barang perseorangan dengan jumlah berat yang diperbolehkan tidak lebih dari 3.500 (tiga ribu lima ratus) kilogram; (b) Surat Ijin Mengemudi B I berlaku untuk mengemudikan mobil penumpang dan barang perseorangan dengan jumlah berat yang diperbolehkan lebih dari 3.500 (tiga ribu lima ratus) kilogram; (c) Surat Ijin Mengemudi B II berlaku untuk mengemudikan kendaraan alat berat, kendaraan penarik, atau kendaraan bermotor dengan menarik kereta tempelan atau gandengan perseorangan dengan berat yang diperbolehkan untuk kereta tempelan atau gandengan lebih dari 1.000 (seribu) kilogram; (d) Surat Ijin Mengemudi C berlaku untuk mengemudikan Sepeda Motor; dan (e) Surat Ijin Mengemudi D berlaku untuk mengemudikan kendaraan khusus bagi penyandang cacat. (Asna Karlina, 2017:8507-8508)

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian dilaksanakan di Satuan Lalu Lintas Polres Wajo dengan pertimbangan bahwa lokasi tersebut relevan dengan data yang dibutuhkan penulis dalam penelitian ini. Penelitian ini menggunakan tipe penelitian empiris dengan menggunakan pendekatan *statute approach*. Sebagaimana diketahui bahwa Ilmu Hukum mengenal dua jenis penelitian, yaitu penelitian hukum normatif dan penelitian hukum empiris. Penelitian hukum normatif adalah suatu proses untuk menemukan suatu aturan hukum, prinsip-prinsip hukum, maupun doktrin-doktrin hukum guna menjawab isu hukum yang dihadapi, (Peter Mahmud Marzuki. 2010: 35). Penelitian hukum empiris, yang mencakup, penelitian terhadap identifikasi hukum dan penelitian terhadap efektivitas hukum, (Mukti Fajar dan Yulianto Achmad, 2010: 153). Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh di lapangan melalui hasil wawancara langsung dengan pihak-pihak terkait yang berkompeten dengan bidangnya dan data sekunder, yaitu data yang diperoleh melalui catatan kenegaraan dan daerah, studi kepustakaan terhadap berbagai macam bahan bacaan yang berkaitan dengan objek kajian dalam skripsi ini antara lain berupa buku, jurnal, artikel, dan karya-karya tulis dalam bentuk media dan media internet yang erat kaitannya dengan penelitian ini serta dokumen yang tersedia di lokasi penelitian.

Untuk teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis adalah penelitian lapangan (*field research*), dengan cara melakukan interview (wawancara) guna memperoleh informasi yang diperlukan dan lebih menyakinkan karena dilakukan dengan cara bertanya langsung dengan narasumber yang dianggap memiliki kemampuan dan pengetahuan mengenai masalah yang dibahas dalam skripsi ini dan penelitian pustaka (*library research*), dengan cara mempelajari, mendalami, dan menganalisis dari sejumlah bahan bacaan, baik, buku, jurnal, majalah, koran, atau karya tulis lainnya yang relevan dengan topik, fokus atau

variabel penelitian, di samping itu juga dengan menggunakan peraturan perundang-undangan yang relevan dengan objek penelitian.

Adapun populasi dalam penelitian ini adalah Anggota Satuan Lalu Lintas Polres Wajo dan masyarakat pengguna layanan SIM. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan cara *purposive sampling*, dengan pertimbangan bahwa hanya yang memenuhi kriteria tertentu sesuai dengan tujuan penelitian yang dijadikan sebagai sampel penelitian. Berdasarkan teknik penarikan sampel tersebut, maka yang dijadikan sebagai sampel penelitian adalah (1) Kepala Unit Regident Satuan Lalu Lintas Polres Wajo; (2) Kaur Mintu Satuan Lalu Lintas Polres Wajo; (3) Kaur/Kasi SIM Satuan Lalu Lintas Polres Wajo; (4) Bagian Uji Praktek Satuan Lalu Lintas Polres Wajo; dan (4) Masyarakat pengguna layanan sebanyak 6 (enam) orang.

Data yang diperoleh baik secara primer maupun secara sekunder, dianalisis secara kualitatif dengan menggunakan metode deduktif maupun induktif kemudian disajikan secara deskriptif yaitu menjelaskan, menguraikan dan menggambarkan sesuai dengan permasalahan yang erat kaitannya dengan penelitian ini.

## **PEMBAHASAN**

*Penerapan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik terhadap keterbukaan informasi publik sesuai dengan Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dalam proses penerbitan surat ijin mengemudi di Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Wajo*

Kepuasan masyarakat atau pengguna jasa juga sangat ditentukan kualitas dari pemberi layanan. Polres Wajo sebagai organisasi pemerintah yang bergerak pada bidang keamanan dan ketertiban dituntut sebagai ujung tombak dalam peningkatan pembangunan khususnya dalam bidang keamanan dan ketertiban. Untuk itu kemampuan aparat dalam penerapan kebijakan dalam penerbitan SIM merupakan tolak ukur atas keberhasilan Polres Wajo dalam pelayanan publik. Pelayanan terhadap publik terdiri dari berbagai dimensi, sehingga pemecahan masalah terhadap kinerja pelayanan publik membutuhkan sebuah proses dan cara yang tidak mudah. Hal ini mengharuskan untuk selalu melihat permasalahan yang muncul dengan berbagai dimensi dan tidak hanya melihat dari satu dimensi saja. Untuk itu jika dikaitkan dengan Polres Wajo yang merupakan organisasi yang bertugas sebagai pelayanan dan pelindung masyarakat di bidang keamanan dan ketertiban dengan tugas teknis dan administratifnya. Sehingga demi terwujudnya pelayanan penerbitan SIM yang optimal serta meminimalisir pelanggaran dan kecelakaan lalu lintas.

Masyarakat sebagai pengguna jasa merupakan faktor terpenting dalam pelayanan publik sehingga *control public* sebagai pengguna jasa digunakan sebagai alat untuk menilai baik atau tidaknya pelayanan dalam penerapan kebijakan penerbitan SIM. Untuk itu dalam pelayanan penerbitan SIM, petugas SIM diberikan arahan terkait standar operasional prosedur (SOP), hal tersebut bertujuan untuk menghindari diskriminasi yang dapat memicu timbulnya kecemburuan terhadap antar masyarakat lainnya. Sehingga diharapkan petugas dalam hal ini polisi harus netral dan tetap mendahulukan nomor antrian. Dengan demikian apabila hal tersebut terlaksana dengan baik maka citra polisi akan menjadi lebih baik begitupun sebaliknya. Polisi sebagai pelindung, pengayom, dan pelayan masyarakat diharapkan mampu menjadi teladan yang baik bagi masyarakat. Untuk itu dalam aturan

pelayanan kepada masyarakat telah jelas larangan mengenai diskriminasi. SOP penerbitan SIM bertujuan sebagai pedoman standar bagi petugas polri dalam prosedur pelayanan masyarakat dalam penerbitan SIM. Adanya dasar hukum dan alur dan mekanisme penyelenggaraan SIM menunjukkan bahwa program pelayanan SIM yang dilaksanakan harus sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. SOP juga merupakan panduan bagi masyarakat dalam penerbitan SIM, baik itu pembuatan baru, perpanjangan maupun mengurus SIM yang hilang. Adanya SOP dalam penerbitan SIM memberikan gambaran tata cara dan persyaratan serta kegiatan dari masing-masing loket dalam penyelenggaraan SIM.

Surat izin mengemudi merupakan persyaratan untuk mengoperasikan kendaraan di jalan raya sesuai jenis kendaraan yang digunakan dan berlaku selama 5 (lima) tahun, setiap pengemudi wajib memiliki SIM sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan mengenai persyaratan memperoleh SIM yakni (a) Sehat jasmani dan rohani dinyatakan dengan surat keterangan dokter; (b) Berusia sekurang-kurangnya 17 (tujuh belas) tahun; (c) Membayar formulir pada loket administrasi; (d) Mengisi formulir permohonan; (e) Dapat menulis dan membaca huruf lain; (f) Melampirkan fotokopi KTP; (g) Memiliki pengetahuan yang cukup tentang lalu lintas jalan dan mahir keterampilan mengemudi kendaraan bermotor; dan (h) Lulus uji teori dan praktek. Berikut biaya penerbitan SIM sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 50 Tahun 2010 tentang Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak.

**Tabel 1 Biaya Penerbitan SIM**

No	Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak	Satuan	Tarif
1	Penerbitan SIM A		
	1) Baru	Perpenerbit	Rp 120.000
	2) Perpanjang	Perpenerbit	Rp. 80.000
2	Penerbitan SIM B1		
	1) Baru	Perpenerbit	Rp 120.000
	2) Perpanjang	Perpenerbit	Rp. 80.000
3	Penerbitan SIM B2		
	1) Baru	Perpenerbit	Rp 120.000
	2) Perpanjang	Perpenerbit	Rp. 80.000
4	Penerbitan SIM C		
	1) Baru	Perpenerbit	Rp 100.000
	2) Perpanjang	Perpenerbit	Rp. 75.000
5	Penerbitan SIM D		
	1) Baru	Perpenerbit	Rp 50.000
	2) Perpanjang	Perpenerbit	Rp. 30.000

Sumber: Data diolah dari Satlantas Polres Wajo

Selain biaya penerbitan SIM juga dapat diketahui bentuk dan penggolongan surat izin mengemudi sesuai pasal 80 UU RI Nomor 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yaitu, (1) Surat Izin Mengemudi Golongan A berlaku untuk mengemudikan mobil penumpang dan barang perseorangan dengan jumlah berat tidak melebihi 3.500 Kg; (2) Surat Izin Mengemudi golongan BI berlaku untuk mengemudikan mobil penumpang dan barang perseorangan dengan jumlah berat diperbolehkan lebih dari 3.500 Kg; (3) Surat Izin Mengemudi golongan B II berlaku

untuk mengemudikan alat berat, kendaraan penarik, kendaraan bermotor dengan menarik kereta tempelan atau gandengan perseorangan dengan berat yang diperbolehkan untuk kereta tempelan dan gandengan lebih 1000 Kg; (4) Surat Izin Mengemudi golongan C untuk mengemudikan sepeda motor kendaraan beroda dua dengan atau tanpa rumah-rumah dan kendaraan bermotor roda tiga tanpa rumah-rumah; dan (5) Surat Izin Mengemudi golongan D untuk orang yang memiliki kelainan fisik atau cacat.

Beberapa indikator dalam penerapan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik terhadap keterbukaan informasi publik sesuai dengan Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dalam proses penerbitan surat ijin mengemudi di Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Wajo.

#### *Jaminan (Assurance)*

Jaminan mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan. Selain itu dalam adanya faktor jaminan tersebut menunjukkan nilai sikap kesopanan dalam melayani, ketanggapan serta terjalinnya komunikasi dengan baik dalam pelayanan. Untuk itu, dalam pelayanan penerbitan SIM yang dilakukan oleh personil Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Wajo dapat diketahui pengetahuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya sebagaimana hasil wawancara dengan BA Satuan Lalu Lintas Polres Wajo yang menyatakan bahwa "Personil Satuan Lalu Lintas Polres Wajo dalam memberikan pelayanan mengedepankan sikap yang disiplin dalam menjalankan tugasnya. Adapun kendala yang dihadapi dalam pelayanan publik berupa penerbitan SIM di Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Wajo langsung ditindaklanjuti dan dibenahi karena sesuai dengan temuan tim wasrik dan supervisi jika ada temuan langsung dieksekusi." (Wawancara Aiptu Gunawan).

Unsur jaminan tersebut memberikan garansi bahwa personil dalam melakukan pelayanan penerbitan SIM di Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Wajo telah menunjukkan sifat yang dapat dipercaya dengan mengedepankan sikap disiplin serta ketanggapan personil dalam melakukan pelayanan penerbitan SIM serta dalam menganggapi keluhan yang disampaikan oleh masyarakat. Hal tersebut juga didukung oleh apabila adanya temuan oleh Tim Wasrik ataupun Supervisi langsung ditindaklanjuti dan dibenahi. Oleh karena itu disimpulkan bahwa tingkat kepedulian para personil dalam melayani penerima layanan sangat tinggi sehingga dapat mendukung terciptanya pelayanan penerbitan SIM yang prima dan terpercaya di masyarakat.

#### *Keandalan (Reliability)*

Keandalan yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang menjanjikan dengan segera dan memuaskan. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dapat diketahui persepsi masyarakat dalam hal ini pengguna penerbitan SIM terhadap keandalan pelayanan yang ada di Satuan Lalu Lintas Polres Wajo. Beberapa pendapat dari narasumber mengenai proses administrasi dalam pelayanan penerbitan SIM di Satuan Lalu Lintas Polres Wajo yaitu "Dalam prosedur pelayanan yang ada di Kantor Satlantas Polres Wajo sudah berjalan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagaimana yang diatur dalam Peraturan Kepolisian Nomor 9 Tahun 2012 Tentang Surat Ijin Mengemudi (SIM), selain itu syarat-syarat

dalam pelayanan SIM dianggap sudah sangat jelas karena di lingkungan Kantor Satlantas Polres Wajo sudah terpampang banner maupun brosur dan sudah disosialisasikan melalui media Satlantas Polres Wajo.” (Wawancara Aipda Sukirman).

Selain itu dalam unsur keandalan juga dibutuhkan ketetapan waktu dalam proses pelayanan administrasi penertiban Surat Ijin Mengemudi, sehingga masyarakat tidak harus menunggu terlalu lama apalagi harus berhadapan dengan prosedur yang berbelit-belit. Hal tersebut diungkapkan melalui wawancara terhadap responden bahwa “Ketetapan waktu pelayanan di Kantor Satlantas Polres Wajo sudah sesuai dan tepat waktu sebagaimana yang terpajang di lingkungan Kantor Satlantas Polres Wajo.” (Wawancara Aiptu Gunawan).

Hal tersebut didukung pula oleh hasil wawancara responden yaitu masyarakat pengguna layanan penerbitan SIM di Kantor Satlantas Polres Wajo bahwa “Fasilitas yang diberikan sudah memenuhi SOP, dalam memberikan pelayanan sudah memberikan informasi yang jelas. Di samping itu pemberi layanan telah memiliki *skill* (keterampilan) yang terlatih dalam memberikan layanan.” (Wawancara Muh. Arafah).

Berdasarkan tanggapan dari beberapa responden sebelumnya, maka dapat memberikan gambaran bahwa *reliability* merupakan kemampuan seseorang dalam pelayanan yang dijanjikan secara akurat sehingga kepuasan pelanggan sesuai dengan harapan masyarakat serta tercipta pelayanan prima dan terpercaya di mata masyarakat. Untuk itu sebagaimana hasil penelitian menunjukkan bahwa unsur *reliability* telah terpenuhi oleh pelayanan Kantor Satlantas Polres Wajo, yang ditunjukkan melalui pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur dalam pelayanan penerbitan Surat Ijin Mengemudi, persyaratan penerbitan SIM, kemudahan informasi, ketetapan waktu, fasilitas serta keterampilan pemberi pelayanan telah sesuai namun pada masih perlu dimaksimalkan sehingga tercipta pelayanan prima yang terpercaya, handal dan tepat sasaran.

#### *Daya tanggap (Responsiveness)*

Daya tanggap merupakan suatu karakteristik kecocokan dalam pelayanan manusia, yaitu keinginan staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Ketanggapan dalam pelayanan berkaitan pula dengan perilaku petugas dalam pemenuhan kebutuhan penerima layanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu narasumber bahwa “Pelayanan yang diberikan oleh personil Satlantas Polres Wajo dilaksanakan sesuai dengan *job descriptions*, sehingga para personil dalam memberikan pelayanan diharapkan mampu berdaya tanggap yang baik kepada penerima layanan penerbitan SIM. Di samping itu para personil dalam memberikan pelayanan ditekankan harus bersikap sopan dan santun dengan mengarah pada 3S (senyum, sapa, salam).” (Wawancara Aipda Sukirman).

Hal tersebut menjadi salah satu faktor yang dapat memberikan kemudahan bagi penerima layanan dalam hal ini masyarakat yang hendak melakukan penerbitan SIM. Selanjutnya dipaparkan pula dalam hasil wawancara salah satu responden bahwa “Kemudahan akses informasi sangat mudah karena setiap rutin dalam bulan berjalan disosialisasikan diberbagai media baik media cetak maupun media social seperti facebook, Instagram, Tiktok, dan melalui channel youtube). (Wawancara Aiptu Gunawan).

Sebagaimana beberapa kemudahan yang ditawarkan dan diberikan dalam pelayanan penerbitan SIM menggambarkan kesiapan personil, kegesitan dan kecepatan mereka dalam melakukan pelayanan penerbitan SIM. Hal tersebut juga

didukung oleh hasil wawancara salah satu responden penerima layanan penerbitan SIM bahwa “Sikap pemberi layanan dalam melayani baik, ramah dan sangat memuaskan mulai dari awal pendaftaran sampai pengujian sehingga informasi yang diterima sangat jelas.” (Wawancara Muh. Askin Ashar).

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa daya tanggap personil Satlantas Polres Wjao dalam penerbitan SIM telah menunjukkan fungsi yang responsif dalam menanggapi keluhan pelanggan sehingga menjadi tolak ukur dalam pemberian pelayanan. Namun tidak dapat dipungkiri bahwa dalam pelayanan penerbitan SIM tersebut dirasakan belum optimal. Hal tersebut biasa terjadi karena adanya kejenuhan dalam lamanya antrian sehingga dibutuhkan sikap cepat tanggap oleh personil Satlantas Polres Wajo dalam melihat kondisi masyarakat.

#### *Bukti Fisik (Tangibles)*

Bukti fisik meliputi fasilitas fisik, pegawai, perlengkapan dan sarana komunikasi. Selain itu bukti fisik juga menggambarkan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat yang akan menerbitkan SIM di Satuan Lalu Lintas Polres Wajo. Dalam mewujudkan bukti fisik pada pelayanan penerbitan SIM di Satuan Lalu Lintas Polres Wajo dapat mempengaruhi pemberian pelayanan prima. Sehingga beberapa kondisi yang dibutuhkan untuk mewujudkan pelayanan prima dalam penerbitan SIM tersebut berupa kondisi peralatan, gedung dan peralatan fisik. Hal tersebut berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu masyarakat yang menyatakan bahwa “Sarana dan prasarana di Kantor Satlantas Polres Wajo telah tersedia, mulai dari pendaftaran, tes kesehatan, tes psikologi, pengujian pengemudi baik ujian teori maupun ujian praktek hingga foto SIM. Di samping itu fasilitas lainnya seperti fasilitas ruang tunggu dengan memberikan kenyamanan bagi masyarakat penerima layanan SIM.” (Wawancara Ade Zakariah).

Hasil wawancara ini didukung oleh hasil wawancara salah satu BA Unit Regident Satuan Lalu Lintas Polres Wajo yang menyatakan bahwa “Untuk kelengkapan sarana dan prasarana penunjang pelayanan masih ada yang kurang namun tidak mengurangi pelayanan maksimal kepada masyarakat. Fasilitas yang ada di Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Wajo pada bagian tempat parkir sudah tersedia namun agak sempit, sedangkan alat praktek dan alat tes sudah memadai. Selain itu juga apabila ada aduan atau complain dari masyarakat telah disiapkan kotak aduan maupun kontak pengaduan melalui nomor telepon atau nomor *whatsapp*. Selanjutnya apabila setelah menerima aduan atau complain maka akan diregister pada buku pengaduan yang selanjutnya dilaporkan kepada pimpinan dan dari pimpinan akan memberikan solusi terkait keluhan yang disampaikan oleh masyarakat.” (Wawancara Aipda Sukirman).

Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara menunjukkan bahwa dalam pemberian pelayanan diperlukan ketersediaan sumber daya berupa sarana dan prasarana yang mendukung dalam pelayanan penerbitan SIM di Satuan Lalu Lintas Polres Wajo. Selain itu juga diperlukan sarana untuk mengetahui keluhan penerima layanan dengan adanya kotak saran sebagai bahan evaluasi terhadap kinerja pelayanan penerbitan SIM di Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Wajo. Sebagaimana yang dipaparkan dalam hasil penelitian beberapa sarana yang ada di Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Wajo belum optimal untuk itu ke depannya diharapkan menjadi bahan evaluasi terhadap pemenuhan sarana untuk mewujudkan pelayanan prima

khususnya dalam pelayanan penerbitan SIM di Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Wajo.

#### *Empati (Empathy)*

Empati meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan. Dalam hal ini unsur empati juga dapat menunjukkan penilaian terhadap kinerja petugas dalam melayani tanpa pilih kasih. Memberikan pelayanan dengan tetap mengedepankan sikap kenetralan tanpa harus membedakan penerima layanan dalam penerbitan SIM. Meskipun tidak dapat dipungkiri dalam kenyataannya terdapat oknum yang selalu ingin menjadi penerima layanan prioritas. Hal tersebut memang ada selama tidak mencederai kepentingan umum serta disediakan pada waktu-waktu tertentu saja dan pelayanannya tidak berbaur dengan pelayanan secara umum. Hal tersebut berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu responden masyarakat yang menyatakan bahwa "Proses pelayanan penerbitan SIM di Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Wajo dengan melalui system 1 (satu) pintu." (Wawancara Jusri).

Sebagaimana hasil penelitian menunjukkan bahwa penekanan untuk pelayanan penerbitan SIM melalui system 1 (satu) pintu tersebut untuk menghindari terjadinya pelayanan yang tidak netral serta mencegah terjadinya ketidakkonsistenan personil Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Wajo. Sehingga personil Satuan Lalu Lintas Polres Wajo harus konsisten dengan aturan dengan tidak membedakan penerima layanan dengan penerima layanan lainnya.

Oleh karena itu dapat disimpulkan berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam penerapan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik terhadap keterbukaan informasi publik sesuai dengan Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dalam proses penerbitan surat ijin mengemudi di Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Wajo didukung oleh beberapa indikator yaitu berupa jaminan, keandalan, daya tanggap, bukti fisik dan empati.

Faktor-faktor yang mempengaruhi dalam penerapan undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Terhadap Keterbukaan Informasi Publik Dalam Proses Penerbitan Surat Ijin Mengemudi Di Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Wajo.

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya maka adapun faktor-faktor yang mempengaruhi dalam penerapan undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik terhadap keterbukaan informasi publik dalam proses penerbitan Surat Ijin Mengemudi di Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Wajo yaitu terdiri dari faktor- faktor yang akan dipaparkan sebagai berikut.

#### *Sumber Daya Manusia*

Sumber daya adalah salah satu faktor yang mendukung pelaksanaan dalam pelayanan penerbitan SIM di Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Wajo. Salah satu sumber daya tersebut yaitu sumber daya manusia yang merupakan salah satu faktor terpenting dalam pelaksanaan pelayanan publik dalam hal ini pelayanan penerbitan SIM.

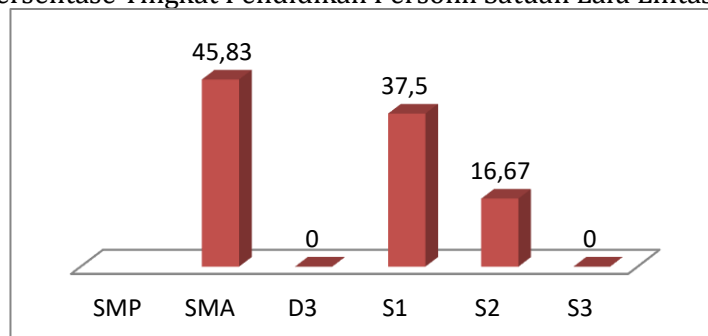
**Tabel 2. Tingkat Pendidikan Personil Anggota Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Wajo**

No	Pangkat	Pendidikan Umum					Jumlah
		SMP	SMA	D3	S1	S2	
1	Kombes	-	-	-	-	-	-
2	AKBP	-	-	-	-	-	-
3	Kompol	-	-	-	-	-	-
4	AKP	-	-	-	1	-	1
5	IPTU	-	-	-	2	-	2
6	IPDA	-	-	-	0	1	1
7	AIPTU	-	4	-	2	3	9
8	AIPDA	-	5	-	2	1	8
9	Bripka	-	5	-	4	1	10
10	Brigadir	-	1	-	1	2	4
11	Briptu	-	5	-	5	-	10
12	Bripda	-	2	-	1	-	3
JUMLAH		-	22	-	18	8	48

Sumber: Data diolah dari Satlantas Polres Wajo

Diperoleh bahwa dari 48 (empat puluh delapan) jumlah personil Satuan Lalu Lintas Polres Wajo terdapat 22 orang personil Satuan Lalu Lintas Polres Wajo yang memiliki pendidikan tingkat Sekolah Menengah Atas (SMA), terdapat 18 (delapan belas) orang yang memiliki pendidikan tingkat Strata Satu dan sisanya 8 (delapan) orang dengan tingkat pendidikan Strata Dua.

Grafik 1. Persentase Tingkat Pendidikan Personil Satuan Lalu Lintas Polres Wajo



Sumber: Data diolah dari Satlantas Polres Wajo

Tingkat pendidikan personil Satuan Lalu Lintas Polres Wajo harus lebih ditingkatkan melalui jenjang pendidikan yang lebih tinggi sehingga nantinya dapat berpengaruh pada hasil kinerja personil dalam hal pelayanan penerbitan SIM di Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Wajo. Selain itu tingkat pendidikan juga dapat memberikan ilustrasi mengenai tingkat kemampuan dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawabnya selaku personil Satuan Lalu Lintas Polres Wajo dalam memberikan pelayanan penerbitan SIM. Dengan demikian tingkat pendidikan juga dapat sejalan dengan peningkatan terhadap mutu pelayanan kepada masyarakat sehingga dapat memberikan kepuasan masyarakat dalam pelayanan penerbitan SIM di Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Wajo.

#### *Peralatan atau Fasilitas Kantor*

Selain sumber daya manusia, dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan publik juga dibutuhkan adanya dukungan sumber daya berupa fasilitas sarana dan prasarana yang mendukung pelaksanaan pelayanan penerbitan SIM di Kantor Satuan

Lalu Lintas Polres Wajo. Fasilitas yang seyogyanya disiapkan oleh personil Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Wajo sebagaimana yang telah dipaparkan sebelumnya berupa ruang tunggu, fasilitas tes kesehatan, tes psikologi, pengujian pengendara baik ujian teori maupun ujian praktek serta menyediakan lahan parkir kepada masyarakat. Selain itu juga di setiap ruangan disiapkan pendingin ruangan serta kotak saran untuk penerima layanan apabila hendak menyampaikan keluhan ataupun saran terhadap pemberian layanan penerbitan SIM di Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Wajo. Sebagaimana hasil wawancara dengan salah satu responden yang menyatakan bahwa “Beberapa fasilitas yang ada di Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Wajo telah memadai meskipun belum sepenuhnya optimal digunakan seperti halnya lahan parkir yang masih agak sempit, namun masih dapat digunakan. Selain itu fasilitas lainnya yang masih kurang tetap tidak mengurangi pelayanan maksimal kepada masyarakat.” (Wawancara Aiptu Gunawan).

Dapat disimpulkan bahwa dalam pelayanan yang baik serta mencapai kepuasan masyarakat personil Satuan Lalu Lintas Polres Wajo harus didukung oleh beberapa fasilitas yang menunjang kinerja sehingga dapat terwujud pelayanan prima dan terpercaya. Selain itu yang sangat mempengaruhi yaitu kendala jaringan dalam proses penertiban SIM. Jaringan merupakan salah satu fasilitas yang sangat dibutuhkan dan digunakan dalam proses pelayanan penerbitan SIM. Untuk itu diharapkan kestabilan jaringan dalam proses penerbitan SIM.

#### *Kerjasama yang Erat Antar Petugas*

Dalam pelayanan penerbitan SIM terjalin kerjasama antar personil Satuan Lalu Lintas Polres Wajo. Berdasarkan hasil wawancara responden yang menyatakan bahwa “Pelayanan di Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Wajo sudah menunjukkan tanggung jawab dengan maksimal karena semua petugas SIM sudah dilengkapi dengan sprint (surat perintah) yang harus masing-masing dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan sesuai struktur organisasi yang ada.” (Wawancara Aipda Sukirman). Hasil wawancara tersebut dapat memberikan gambaran sinergitas antar personil Satuan Lalu Lintas Polres Wajo dalam melaksanakan pelayanan penertiban SIM. Dengan adanya sinergitas antar personil Satuan Lalu Lintas Polres Wajo diharapkan dapat mewujudkan pelayanan yang prima serta menciptakan kepuasan pelayanan publik.

Berkenaan dengan penertiban SIM, adapun salah satu syarat yang harus dimiliki oleh pemohon yaitu Kartu Identitas Penduduk (KTP) sehingga dengan demikian sinergitas yang diciptakan tidak hanya sesama personil Satuan Lalu Lintas Polres Wajo tetapi juga dengan *stake holder* yang terlibat dalam pelayanan penerbitan SIM di Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Wajo.

#### *Adanya Pendidikan dan Pelatihan Antar Personil yang Belum Merata*

Sebagaimana yang telah diketahui berdasarkan pembahasan sebelumnya yaitu salah satu faktor pendukung dalam penerapan undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik terhadap keterbukaan informasi publik dalam proses penerbitan Surat Ijin Mengemudi di Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Wajo yaitu faktor sumber daya manusia. Namun sebagaimana diketahui bahwa dari faktor pendukung tersebut juga dapat merupakan sebagai faktor penghambat dalam penerapan undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik terhadap keterbukaan informasi publik dalam proses penerbitan Surat Ijin Mengemudi tersebut. Hal ini dinyatakan sebagaimana hasil wawancara bahwa “Untuk kuantitas

personil Satuan Lalu Lintas Polres Wajo sudah terpenuhi dengan jumlah personil yang ada saat ini, namun untuk kualitas personil Satuan Lalu Lintas Polres Wajo baru sebagian yang sudah mengikuti pelatihan, dikbang dan sertifikasi.” (Wawancara Aipda Sukirman).

Sehingga dapat diketahui bahwa pendidikan dan pelatihan memiliki manfaat yang dapat dirasakan oleh personil Satuan Lalu Lintas Polres Wajo dalam memberikan pelayanan dalam penerbitan SIM. Terutama pada bagian uji praktek mengemudi. Sehingga diharapkan ke depannya personil Satuan Lalu Lintas Polres Wajo secara berlaka dapat mengikuti pendidikan dan pelatihan demi terwujud pelayanan prima dan terpercaya.

#### *Tingkat Kesadaran*

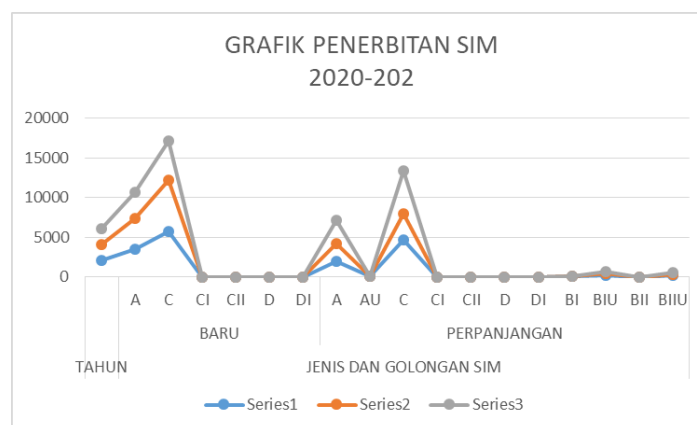
Lebih lanjut tingkat kesadaran yang dimiliki oleh pemohon SIM. Tingkat kesadaran sebagaimana yang dimaksud yaitu pemohon secara sadar untuk melakukan pengurusan penertiban SIM apabila telah memenuhi syarat.

**Tabel 3. Jumlah Penerbitan SIM di Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Wajo Tahun 2020-2022**

NO	TAHUN	JENIS DAN GOLONGAN SIM																
		BARU						PERPANJANGAN										
		A	C	CI	CII	D	DI	A	AU	C	CI	CII	D	DI	BI	BIU	BII	BIIU
1	2020	3,481	5,738	-	-	-	-	1,968	31	4,645	-	-	-	-	12	244	-	150
2	2021	3,911	6,467	-	-	-	-	2,176	24	3,292	-	-	-	-	19	167	2	146
3	2022	3,218	4,979	-	-	-	-	3,041	19	5,377	-	-	-	-	9	204	-	198
JUMLAH		10,610	17,184	-	-	-	-	7,185	74	13,314	-	-	-	-	40	615	2	494

Sumber: Data diolah dari Satlantas Polres Wajo

**Grafik 2. Grafik Penerbitan SIM di Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Wajo Tahun 2020-2022**



Sumber: Data diolah dari Satlantas Polres Wajo

Ini menunjukkan bahwa pada tahun 2022 merupakan jumlah penerbitan SIM terbanyak, baik penerbitan SIM baru maupun SIM perpanjangan, kemudian disusul pada tahun 2021 sebanyak 15.846 penerbitan SIM baru maupun SIM perpanjangan dan terakhir Tahun 2020 sebanyak 15.832 penerbitan SIM baru maupun SIM perpanjangan di Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Wajo. Untuk dapat diketahui berdasarkan hasil penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi dalam penerapan undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik terhadap

keterbukaan informasi publik dalam proses penerbitan Surat Ijin Mengemudi di Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Wajo yaitu dipengaruhi oleh sumber daya manusia, peralatan atau fasilitas kantor, kerjasama yang erat antar petugas, adanya pendidikan dan pelatihan antar personil yang belum merata dan tingkat kesadaran.

## **SIMPULAN**

Penerapan undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik terhadap keterbukaan informasi publik sesuai dengan Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dalam proses penerbitan surat ijin mengemudi di Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Wajo didukung oleh beberapa indikator yaitu berupa jaminan, keandalan, daya tanggap, bukti fisik dan empati.

Faktor-faktor yang mempengaruhi dalam penerapan undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik terhadap keterbukaan informasi publik dalam proses penerbitan Surat Ijin Mengemudi di Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Wajo yaitu dipengaruhi oleh sumber daya manusia, peralatan atau fasilitas kantor, kerjasama yang erat antar petugas, adanya pendidikan dan pelatihan antar personil yang belum merata dan tingkat kesadaran.

Bagi Institusi Kepolisian agar lebih mengedepankan pelayanan kepada masyarakat khususnya pelayanan penerbitan Surat Ijin Mengemudi di Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Wajo baik dengan peningkatan sumber daya manusia serta sarana dan prasarana yang mendukung dalam pelayanan penerbitan Surat Ijin Mengemudi.

Bagi masyarakat agar lebih meningkatkan kesadaran dan ketaatannya terhadap hukum untuk tetap memerhatikan menerbitkan Surat Ijin Mengemudi apabila telah memenuhi syarat.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- M.Solly Lubis. (1992). *Hukum Tata Negara*. Medan: Mandar Maju.
- Muh. Hasrul. (2015). *Kekuasaan Gubernur di Daerah (Eksistensi Gubernur Sebagai Wakil Pemerintah di Daerah Dalam Mewujudkan Pemerintahan Yang Efektif*. Jakarta: Rangkang Education dan Republik Institute.
- Mukti Fajar dan Yulianto Achmad. (2010). *Dualisme Penelitian Hukum. Normatif dan Empiris*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Peter Mahmud Marzuki. (2010). *Penelitian Hukum*. Jakarta: Kencana.
- Asna Karlina. (2017). Studi Tentang Pelayanan Administrasi Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Di Kantor Polres Kota Bontang. *E-Journal Administrasi Negara*. 5(2).
- Eko Noer Kristiyanto. (2016). Urgensi Keterbukaan Informasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *Jurnal Penelitian Hukum De Jure*.
- Tri Wahyuni, dkk. (2020). Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Online Di Polres Sleman. *Jurnal Republik*. 8 (1).
- Zayanti Mandasari. (2020). *Keterbukaan Informasi Publik dan Percepatan Reformasi Birokrasi*. Diakses melalui [www.ombudsman.go.id](http://www.ombudsman.go.id) pada tanggal 26 November 2022.
- Zupata Patria dkk. (2021). Transparansi Pelayanan Pada Kantor Polres Kerinci (Studi Kasus Transparansi Pelayanan Surat Izin Mengemudi). *Jan Maha*. 3(9), 30 September 2021.