



## Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi Golongan C bagi Masyarakat Manggarai Timur

Elisabet Clara Yunita<sup>1\*</sup>, Umbu Lily Pekuwal<sup>2</sup>, Norani Asnawi<sup>3</sup>

<sup>1-3</sup>Universitas Nusa Cendana, Indonesia

Email: [elisabetclarayunita@gmail.com](mailto:elisabetclarayunita@gmail.com)<sup>1</sup>, [umbulilipekuwali01@gmail.com](mailto:umbulilipekuwali01@gmail.com)<sup>2</sup>, [noranasnawi2015@gmail.com](mailto:noranasnawi2015@gmail.com)<sup>3</sup>

Alamat: Jl. Adisucpto, Penfui, Kupang, Nusa Tenggara Timur, Indonesia

Korespondensi penulis: [elisabetclarayunita@gmail.com](mailto:elisabetclarayunita@gmail.com) \*

**Abstract.** This research is based on the fact that in the process of making a Driving License, the Manggarai Timur Community is faced with serious challenges, considering that until now the Manggarai Timur Police have not provided this service, forcing the Manggarai Timur community to travel to Ruteng, Polres Manggarai to take care of their SIM. Long trips not only take a lot of time but also cost a lot of money for the community, especially for those who live in remote areas in the Manggarai Timur area. The type of research used is empirical legal research. Data Collection Techniques interviews, observations and documentation. The results of this study indicate that the aspects of the SIM C making service for the Manggarai Timur community at the Manggarai Polres Traffic Unit, include; Accessibility of SIM C making services at the Manggarai Polres, Speed in the SIM C Making Process, and the Level of Satisfaction and Perception of the Manggarai Timur Community Regarding the Services Provided Driving License services at the Manggarai Polres Traffic Unit are quite adequate, they only need to be improved. Meanwhile, the factors that influence the service for making Class C Driving Licenses for the people of East Manggarai at the Manggarai Police Traffic Unit include the availability of facilities and infrastructure, geographical conditions or environmental factors, the existence of complex and complicated requirements that must be met in the application and making of Class C Driving Licenses, the number of officers available to serve Class C Driving License applications, and the potential for corrupt practices or illegal levies that can hinder the process of making Class C Driving Licenses efficiently and transparently.

**Keywords:** Class C Driving License, East Manggarai Community, Influencing Factors, Services.

**Abstrak** Penelitian ini di latar belakang oleh dalam proses pembuatan Surat Izin Mengemudi Masyarakat Manggarai Timur dihadapkan dengan tantangan yang serius, mengingat hingga saat ini Polres Manggarai Timur belum menyelenggarakan layanan tersebut, sehingga memaksa masyarakat Manggarai Timur untuk melakukan perjalanan ke Ruteng, Polres Manggarai untuk mengurus SIM. Perjalanan jauh tidak hanya memakan waktu yang banyak tetapi juga memakan beban biaya yang lumayan besar bagi masyarakat, terutama bagi mereka yang tinggal di wilayah terpencil di daerah Manggarai Timur. Jenis penelitian yang digunakan merupakan penelitian hukum empiris. Teknik Pengumpulan Data wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Aspek-aspek pelayanan pembuatan SIM C bagi masyarakat Manggarai Timur di Satlantas Polres Manggarai, antara lain ; Aksesibilitas layanan pembuatan SIM C di Polres Manggarai, Kecepatan Dalam Proses Pembuatan SIM C, Dan Tingkat Kepuasan Serta Persepsi Masyarakat Manggarai Timur Terhadap Layanan Yang Diberikan pelayanan Surat Ijin Mengemudi di Satlantas Polres Manggarai sudah cukup memadai hanya perlu ditingkatkan. Sedangkan Faktor-faktor yang mempengaruhi Pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi golongan C bagi masyarakat Manggarai Timur di Satlantas Polres Manggarai, meliputi adalah Ketersediaan sarana dan prasarana, Kondisi geografis atau faktor lingkungan, Adanya Persyaratan Yang Harus Dilengkapi Kompleks dan Rumit Dalam Pengajuan dan Pembuatan SIM C, Jumlah Petugas Yang Tersedia Untuk Melayani Permohonan Pembuatan SIM C, Dan Potensi Adanya Praktik Korupsi Atau Pungutan Liar Yang Dapat Menghambat Proses Pembuatan SIM C Secara Efisien Dan Transparan.

**Kata Kunci:** SIM Kelas C, Masyarakat Manggarai Timur, Faktor Yang Mempengaruhi, Pelayanan.

## **1. LATAR BELAKANG**

Pemerintahan berdasarkan UUD NRI Tahun 1945 yang bermuara pada terciptanya Indonesia yang sejahtera dan berkeadilan. UUD NRI Tahun 1945 mengatur bahwa negara mempunyai kewajiban memberikan pelayanan kepada seluruh masyarakat Indonesia, menjamin kebutuhan utamanya dalam rangka pelayanan publik, serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pasal 1 angka 1 UU No. 25 Tahun 2009 berkaitan dengan Pelayanan Publik dikatakan bahwa Pelayanan publik merupakan kegiatan atau serangkaian 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.<sup>1</sup>

Kepolisian Republik Indonesia sebagaimana telah dirumuskan dalam Pasal 2 Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia merupakan bagian dari fungsi pemerintahan Negara di bidang pemeliharaan dan keamanan, ketertiban masyarakat, penegak hukum, perlindungan, pengayom, dan pelayanan pada masyarakat. Secara tidak langsung, kepolisian bisa dikatakan mempunyai hubungan erat pada layanan umum. Salah satu persyaratan nyata yang wajib dimiliki setiap pengemudi adalah dengan adanya Surat Izin Mengemudi (SIM). Pasal 77 ayat (1) Undang-undang Nomor 22 tahun 2009 yang menyatakan bahwa setiap orang yang mengemudikan kendaraan bermotor di jalan wajib memiliki Surat Izin Mengemudi sesuai dengan jenis kendaraan bermotor yang dikemudikan.<sup>2</sup>

Berdasarkan data yang dihimpun dari Badan Pusat Statistik Provinsi Nusa Tenggara Timur setidaknya pada tahun 2022 jumlah pengendara sepeda motor pada kabupaten Manggarai Timur adalah 21737.3. Dibandingkan dengan jumlah pengendara sepeda motor, jumlah SIM C yang dikeluarkan oleh Satlantas Polres Manggarai pada tahun 2022 hanya 11.854 dimana jumlah tersebut juga menunjukkan bahwa setidaknya dari jumlah pengendara sepeda motor 21737 sudah punya SIM C.4. Kemudian, kurang lebih terdapat 9.883 pengendara sepeda motor yang belum punya SIM C dari jumlah 21737. Pelayanan izin mengemudi merupakan bagian dari upaya peningkatan keselamatan berkendara di suatu wilayah, termasuk di daerah Manggarai Timur. Perjalanan jauh tidak hanya memakan waktu yang banyak tetapi

---

<sup>1</sup>Kiki Endah, 'Birokrasi Pemerintahan Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik', Jurnal MODERAT, Vol.7 No 3(Agustus 2021) hlm. 648

<sup>2</sup>Pasal 77 ayat (1) Undang-undang Nomor 22 tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan

<sup>3</sup>Diakses dalam <https://ntt.bps.go.id/indicator/17/394/1/jumlah-kendaraan-bermotor-menurut-jenis-kendaraan.html> pada tanggal 7 Mei 2024 pukul 13.47 WITA

<sup>4</sup>Diakses dalam <https://ntt.bps.go.id/statistics-table/2/Mzk2IzI=/banyaknya-sim-yang-dikeluarkan-kepolisian-daerah.html> pada tanggal 7 Mei 2024 pukul 15.17 WITA

juga memakan beban biaya yang lumayan besar bagi masyarakat, terutama bagi mereka yang tinggal di wilayah terpencil di daerah Manggarai Timur.

Keterbatasan akses tidak hanya menjadi kendala mobilitas, tetapi juga menyebabkan kesulitan dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari, selain itu kualitas yang diterima masyarakat Manggarai Timur cenderung rendah dengan antrean panjang dan proses yang panjang dan rumit. Masyarakat mengharapkan pelayanan yang baik dan efisien, sehingga mereka dapat memperoleh izin mengemudi dengan mudah dan cepat. Selain hal tersebut, pelayanan itu sendiri juga mempunyai tujuan agar menambah pengetahuan masyarakat tentang pentingnya memiliki izin mengemudi juga patuh terhadap aturan lalu lintas agar terciptanya keamanan sekitar. Polres Manggarai sendiri, pelayanan izin mengemudi menjadi salah satu sasaran utama dalam upaya meningkatkan kesadaran dan keselamatan berkendara bagi masyarakat. Dengan menyediakan layanan yang ramah dan efisien, Dengan adanya pelayanan izin mengemudi yang baik dan disertai dengan sosialisasi yang terus-menerus, diharapkan masyarakat dapat lebih memahami pentingnya memiliki izin mengemudi serta mentaati aturan lalu lintas demi keamanan bersama.

## **2. METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum empiris, yaitu suatu metode yang melihat hukum dalam artian nyata dan meneliti bagaimana bekerjanya hukum di Kantor Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resor Manggarai, Kabupaten Manggarai karena masyarakat Manggarai Timur harus melakukan proses pembuatan Surat Izin Mengemudi Golongan C di Satlantas Polres Manggarai.

Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data penelitian ini adalah wawancara, observasi, dan studi kepustakaan/dokumen. Peneliti mengadakan tanya-jawab secara langsung pada pihak-pihak yang terkait dengan menggunakan daftar pertanyaan sebagai pedoman wawancara serta pengamatan langsung kemudian dengan pengumpulan bahan pustaka, baik bahan hukum primer maupun bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier di kantor Satlantas Polres Manggarai, Kecamatan Langke Rembong Kabupaten Manggarai. Selanjutnya Data yang diperoleh kemudian disajikan secara deskripsi yaitu menjelaskan, menguraikan, dan menggambarkan sesuai permasalahan yang erat kaitannya dengan penelitian ini, kemudian menarik suatu kesimpulan berdasarkan analisis yang telah dilakukan.

### **3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi Golongan C bagi Masyarakat Manggarai Timur di Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resor Manggarai**

Pelayanan penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM) yang diselenggarakan oleh Satuan Pelayanan Administrasi (Satpas) Polres Manggarai dan dilaksanakan sesuai dengan Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia No. 9 Tahun 2012 tentang Surat Izin Mengemudi. Pelayanan ini diberikan untuk memenuhi kebutuhan publik di masyarakat. Pelayanan publik harus dilaksanakan dengan baik dan sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku. Keberhasilan pelayanan publik diukur dari tingkat kepuasan masyarakat, yang mencerminkan kesesuaian antara kebutuhan yang disampaikan dengan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diterima.

##### **1. Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi Golongan C bagi masyarakat Manggarai Timur di Satlantas Polres Manggarai**

###### **A. Aksesibilitas layanan pembuatan SIM C di Polres Manggarai**

Aksesibilitas informasi dan keterjangkauan akses layanan merupakan dua aspek yang tak terpisahkan dalam mewujudkan pelayanan publik yang optimal, khususnya dalam konteks pembuatan SIM C di Satlantas Polres Manggarai. Berdasarkan data yang terhimpun dari hasil wawancara terhadap 25 responden, mayoritas, yakni sebanyak 23 orang atau sebesar 92%, menyatakan bahwa informasi mengenai layanan pembuatan SIM C tersedia bagi mereka. Sebaliknya, terdapat sebagian kecil responden, sejumlah 2 orang atau 8%, yang menyatakan bahwa informasi tersebut tidak tersedia. Temuan ini mengindikasikan bahwa secara umum, masyarakat Manggarai Timur memiliki akses yang cukup baik terhadap informasi yang berkaitan dengan proses dan persyaratan pembuatan SIM C.

Satlantas Polres Manggarai aktif dalam menyebarkan informasi dan mendekatkan layanan kepada masyarakat melalui inisiatif seperti SIM keliling. Kegiatan SIM keliling tidak hanya memberikan informasi secara langsung di lokasi-lokasi strategis di luar kantor polisi, tetapi juga memfasilitasi akses pembuatan SIM C bagi warga yang mungkin memiliki keterbatasan jarak atau waktu untuk datang ke kantor Satlantas. Dengan adanya layanan seperti ini, informasi mengenai persyaratan, prosedur, dan bahkan pelaksanaan pembuatan SIM C menjadi lebih mudah dijangkau oleh masyarakat, sehingga berkontribusi signifikan terhadap tingginya persentase masyarakat yang merasa informasi tersebut tersedia. salah satu faktor penyebab ketidaktersediaan informasi, yaitu tingkat literasi digital yang berbeda.

Aksesibilitas Keterjangkauan Akses Layanan Pembuatan SIM C, dari total 25 responden, mayoritas responden, yaitu 21 orang atau 84%, menilai bahwa akses layanan pembuatan SIM C secara umum adalah mudah. Persentase yang signifikan ini mengindikasikan bahwa sebagian besar masyarakat yang menjadi responden merasakan kemudahan dalam menjangkau dan memanfaatkan layanan tersebut. Lebih lanjut, ketika berfokus pada aspek menjangkau lokasi layanan di Satlantas Polres Manggarai bagi masyarakat Manggarai Timur. Mayoritas responden 84% menilai bahwa menjangkau lokasi Satlantas Polres Manggarai adalah mudah, yang disebabkan oleh lokasi kantor yang dianggap sentral dan terhubung dengan berbagai wilayah Manggarai Timur melalui beragam pilihan transportasi, baik kendaraan pribadi maupun umum. Ketersediaan informasi yang jelas mengenai alamat dan rute juga berkontribusi pada kemudahan perencanaan perjalanan bagi sebagian besar masyarakat. Kondisi infrastruktur jalan yang kurang optimal di beberapa area dan keterbatasan pilihan transportasi umum yang efisien serta terjangkau menjadi faktor penghambat aksesibilitas fisik. Biaya transportasi yang harus dikeluarkan untuk mencapai lokasi layanan juga menjadi pertimbangan ekonomi yang memberatkan bagi sebagian kecil masyarakat.

Minoritas responden, sejumlah 4 orang atau 16%, yang menyatakan bahwa akses layanan ini tidak mudah. Ketika dikerucutkan pada aspek lokasi, 16% responden mengalami kesulitan dalam menjangkau lokasi layanan pembuatan SIM C di Satlantas Polres Manggarai. Kesulitan ini secara signifikan dipengaruhi oleh jarak tempuh yang jauh dari beberapa kecamatan atau desa di Manggarai Timur ke lokasi Satlantas Polres Manggarai. Kondisi infrastruktur jalan yang kurang optimal di beberapa area dan keterbatasan pilihan transportasi umum yang efisien serta terjangkau menjadi faktor penghambat aksesibilitas fisik. Biaya transportasi yang harus dikeluarkan untuk mencapai lokasi layanan juga menjadi pertimbangan ekonomi yang memberatkan bagi sebagian kecil masyarakat.

#### B. Kecepatan Dalam Proses Pembuatan SIM C

Proses pembuatan SIM C bagi masyarakat Manggarai Timur di Satlantas Polres Manggarai seringkali tidak sesuai dengan standar waktu yang tertera. Meskipun secara teoritis total waktu yang dibutuhkan adalah 105 menit, atau sekitar 1 jam 45 menit, mulai dari registrasi (10 menit), identifikasi (15 menit), ujian teori (15 menit), dua sesi ujian praktik (masing-masing 30 menit), hingga produksi dan penyerahan SIM (5 menit), dinamika di lapangan menunjukkan hal yang berbeda. Antrean panjang kerap terjadi di loket registrasi dan identifikasi, terutama saat jam-jam sibuk atau hari tertentu, yang secara signifikan memperlama waktu tunggu. Pelaksanaan ujian teori dan praktik juga seringkali memakan waktu lebih lama dari standar, terutama jika jumlah peserta ujian membludak. Selain itu, kendala teknis pada sistem atau

keterbatasan jumlah petugas di setiap tahapan pelayanan sering menjadi faktor penghambat kelancaran proses. Akibatnya, masyarakat Manggarai Timur yang mengurus SIM C di Satlantas Polres Manggarai perlu mengantisipasi bahwa waktu penyelesaian bisa jauh melebihi standar 105 menit, tergantung pada berbagai kondisi situasional yang terjadi saat pengurusan.

Data mengenai tanggapan 25 pemohon SIM golongan C di Satlantas Polres Manggarai terkait kecepatan proses pembuatan SIM C, mayoritas responden, yaitu 22 orang 88%, menilai proses tersebut berlangsung cepat. Persepsi positif ini berakar pada efisiensi alur pelayanan yang dirasakan, mulai dari pendaftaran hingga penerbitan SIM. Kinerja petugas yang sigap dan terorganisir, serta minimnya antrean yang signifikan pada saat sebagian besar responden mengurus SIM, turut berkontribusi pada penilaian kecepatan ini. Selain itu, penyediaan informasi yang jelas dan terstruktur mengenai tahapan-tahapan proses pembuatan SIM membantu pemohon merasa proses berjalan lancar dan efisien. sejumlah 3 orang 12%, mempersepsikan proses pembuatan SIM C sebagai lambat. Persepsi ini disebabkan oleh beberapa faktor yang kontras dengan pengalaman mayoritas. Adanya penumpukan pemohon pada waktu-waktu tertentu mengakibatkan antrean yang lebih panjang pada beberapa tahapan. Kendala teknis yang terjadi, seperti gangguan sistem, juga memperlambat keseluruhan proses. Selain itu, kurangnya informasi yang akurat mengenai estimasi waktu penyelesaian setiap tahapan atau ketidakjelasan dalam alur proses menimbulkan kesan lambat bagi sebagian pemohon. Faktor subjektif terkait ekspektasi waktu yang bervariasi antar individu juga mempengaruhi penilaian terhadap kecepatan layanan.

#### C. Tingkat Kepuasan Serta Persepsi Masyarakat Manggarai Timur Terhadap Layanan Yang Diberikan

Berdasarkan data mengenai tingkat kepuasan serta persepsi Masyarakat Manggarai Timur terhadap layanan yang diberikan, dari 25 orang masyarakat Manggarai Timur yang memberikan tanggapan, terlihat bahwa mayoritas, yaitu 16 orang 64%, merasa puas dengan layanan pembuatan SIM C di Satlantas Polres Manggarai. Kepuasan ini didasari oleh beberapa hal positif yang mereka alami. Pertama, mereka dilayani dengan baik oleh petugas yang ramah, sopan, dan cepat tanggap. Kedua, proses pembuatan SIM C dinilai jelas dan mudah diikuti, tanpa adanya hal-hal yang membingungkan atau biaya tersembunyi. Ketiga, fasilitas di kantor Satlantas mendukung kenyamanan mereka, seperti ruang tunggu yang layak, tempat ujian yang tertata, dan informasi yang mudah dicari. Keempat, proses yang cepat, seperti yang ditunjukkan pada tabel sebelumnya, menambah rasa puas mereka. Terakhir, informasi yang mudah didapatkan sebelum mengurus SIM membuat mereka merasa lebih siap dan akhirnya puas dengan layanan yang diberikan.

Sebagian kecil masyarakat, yaitu 9 orang 36%, yang merasa tidak puas. Ketidakpuasan ini disebabkan oleh pengalaman yang berbeda dari kelompok sebelumnya. Mereka merasakan proses yang lambat, terutama karena antrean panjang atau tahapan yang memakan waktu. Informasi yang kurang jelas atau berubah-ubah membuat mereka bingung dan tidak puas. Selain itu, interaksi dengan petugas yang kurang ramah atau tidak membantu, atau fasilitas kantor yang kurang nyaman, mengurangi kepuasan mereka. Bahkan, bagi Minoritas yang sulit datang ke kantor Satlantas, hal ini mempengaruhi pandangan mereka terhadap layanan secara keseluruhan. Terakhir, jika kualitas layanan yang diterima tidak sesuai dengan biaya yang dikeluarkan, mereka juga merasa tidak puas. Dengan memahami alasan-alasan spesifik yang membuat sebagian besar masyarakat puas dan sebagian kecil tidak puas, Satlantas Polres Manggarai dapat lebih fokus untuk meningkatkan kualitas layanan mereka. Mereka dapat mencari cara untuk memperbaiki hal-hal yang membuat masyarakat tidak puas dan mempertahankan hal-hal yang sudah baik agar semua masyarakat Manggarai Timur merasa puas dengan layanan pembuatan SIM C.

## 2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi Golongan C Bagi Masyarakat Manggarai Timur di Satlantas Polres Manggarai

### A. Ketersediaan Sarana Dan Prasarana

Berdasarkan seluruh 25 responden pemohon SIM golongan C di Satlantas Polres Manggarai melaporkan ketersediaan fasilitas pelayanan. Data ini mengindikasikan bahwa pemohon SIM merasakan keberadaan fasilitas yang mereka perlukan. Namun, realitas pelayanan bagi masyarakat Manggarai Timur menunjukkan adanya sejumlah tantangan spesifik terkait kualitas dan efisiensi fasilitas yang tersedia. Dengan demikian, data mencatat ketersediaan fasilitas, realitas di lapangan menunjukkan bahwa kualitas, kuantitas, dan kondisi fasilitas pelayanan pembuatan SIM golongan C di Satlantas Polres Manggarai belum sepenuhnya optimal. Kondisi ini secara nyata mempengaruhi efisiensi dan kenyamanan pelayanan yang diterima oleh seluruh pemohon, termasuk masyarakat Manggarai Timur.

Pada kenyataannya, proses pendaftaran seringkali dihadapkan pada keterbatasan jumlah loket pelayanan. Kondisi ini secara langsung mengakibatkan antrian panjang dan waktu tunggu yang tidak efisien bagi pemohon, terutama bagi masyarakat Manggarai Timur yang harus melakukan perjalanan dari lokasi yang relatif jauh. Ketersediaan fasilitas ujian teori, seperti ruang ujian dan perangkat komputer, juga kerap kali tidak seimbang dengan jumlah peserta ujian. Akibatnya, memperpanjang durasi waktu yang dibutuhkan masyarakat Manggarai Timur untuk menyelesaikan tahapan ini.

Dalam pelaksanaan ujian praktik, meskipun area ujian tersedia, jumlah dan kondisi kendaraan yang digunakan seringkali menjadi kendala. Keterbatasan unit kendaraan menghambat kelancaran pelaksanaan ujian serta berpotensi mempengaruhi objektivitas penilaian. Lebih lanjut, kondisi fasilitas pendukung di area pelayanan Satlantas Polres Manggarai memperlihatkan sejumlah kekurangan yang signifikan. Ruang tunggu yang tersedia memiliki luas yang tidak memadai untuk menampung jumlah pemohon SIM, terutama pada jam-jam sibuk. Keterbatasan ruang ini menciptakan ketidaknyamanan bagi pemohon yang harus menunggu. Selain itu, permasalahan infrastruktur juga terlihat pada area parkir. Saat ini, area parkir yang digunakan oleh pemohon SIM masih bercampur dengan jalan negara karena belum tersedianya lahan parkir khusus. Kondisi ini tidak hanya menimbulkan potensi gangguan lalu lintas di jalan utama, tetapi juga menciptakan ketidakamanan dan ketidaknyamanan bagi pemohon dalam memarkirkan kendaraan mereka. Keterbatasan ruang pelayanan yang sempit dan ketiadaan area parkir khusus yang layak secara langsung mengurangi kualitas pengalaman pelayanan bagi seluruh masyarakat yang mengurus SIM, termasuk masyarakat Manggarai Timur yang datang dari lokasi yang jauh.

#### **B. Kondisi Geografis Atau Faktor Lingkungan**

Keterbatasan infrastruktur, kondisi alam yang menyulitkan, dan jarak yang jauh antara pusat layanan dan masyarakat, terutama di daerah terpencil, menghambat akses terhadap layanan utama seperti administrasi pemerintahan dan, dalam konteks ini, pembuatan SIM C. Ini menggaris bawahi pentingnya perencanaan yang mempertimbangkan kondisi geografis dan faktor lingkungan, sehingga layanan publik dapat diakses secara merata dan adil oleh seluruh lapisan masyarakat. Berdasarkan tanggapan responden (pemohon SIM golongan C) di Satlantas Polres Manggarai terkait kondisi geografis atau faktor lingkungan, dapat dianalisis bahwa mayoritas pemohon SIM, yaitu sebanyak 20 orang atau 80%, menilai bahwa lokasi Satlantas Polres Manggarai mudah dijangkau. Persentase sebesar 80% atau 20 dari 25 responden secara signifikan menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat yang mengurus SIM C tidak mengalami kendala terkait aksesibilitas geografis maupun faktor lingkungan untuk mencapai kantor kepolisian. Hal ini mengindikasikan kuat bahwa lokasi Satlantas Polres Manggarai umumnya berada di area yang strategis, dilayani oleh beragam pilihan transportasi yang digunakan masyarakat setempat, serta didukung oleh infrastruktur jalan yang secara umum memadai, sehingga memperlancar perjalanan mereka.

Responden atau 5 orang, yang mengalami kesulitan dalam menjangkau Satlantas Polres Manggarai. Persepsi ini dipengaruhi secara langsung oleh kondisi kehidupan mereka. Sebagai contoh, warga yang berdomisili di daerah terpencil atau wilayah dengan keterbatasan akses

transportasi tentu menghadapi tantangan yang lebih besar untuk mencapai kantor kepolisian. Karakteristik geografis wilayah Manggarai yang memang memiliki topografi berbukit dan kondisi jalan yang kurang optimal di beberapa area menjadi penyebab nyata dari kesulitan akses ini. Lebih lanjut, faktor waktu tempuh yang lebih lama dan biaya transportasi yang lebih tinggi menjadi pertimbangan penting bagi sebagian masyarakat, terutama bagi mereka yang memiliki kondisi ekonomi terbatas. Dengan demikian, meskipun mayoritas merasakan kemudahan, pengalaman 20% responden ini menggambarkan adanya disparitas dalam hal aksesibilitas yang memerlukan perhatian lebih lanjut.

#### C. Adanya Persyaratan Yang Harus Dilengkapi Kompleks dan Rumit Dalam Pengajuan dan Pembuatan SIM C

Adapun persyaratan dan prosedur untuk mengurus Surat Izin Mengemudi (SIM) di Satlantas Polres Manggarai yang mengacu pada Peraturan Kepolisian (Perpol) Nomor 5 Tahun 2021, meliputi dua tahap utama: melampirkan dokumen dan mengikuti tahapan proses. Pada tahap pertama, pemohon diwajibkan melampirkan beberapa dokumen, antara lain: fotokopi E-KTP sebanyak empat lembar yang diterbitkan oleh Dinas Dukcapil; pas foto ukuran 3x4 sebanyak empat lembar dengan latar belakang biru; surat keterangan lulus tes psikologi; surat keterangan sehat jasmani; dan sertifikat mengemudi (khusus untuk pemohon SIM A Umum hingga BII Umum, baik untuk permohonan baru maupun perpanjangan). Selain itu, pemohon harus menyiapkan satu lembar map biasa dengan warna yang disesuaikan berdasarkan jenis SIM, yaitu biru untuk SIM C, merah untuk SIM A, dan kuning untuk SIM B. Tambahan persyaratan terbaru adalah melampirkan kartu BPJS Kesehatan yang masih aktif. Pada tahap kedua, pemohon wajib mengikuti beberapa tahapan, yakni mengisi formulir permohonan di loket pendaftaran, mengikuti dan lulus ujian teori, ujian simulator, serta ujian praktik I dan praktik II. Setelah itu, pemohon harus melakukan pembayaran biaya pembuatan SIM melalui loket bank atau mesin ATM yang telah disediakan.

Respons dari 25 pemohon SIM golongan C di Satlantas Polres Manggarai mengenai tingkat kerumitan persyaratan pengajuan dan pembuatan SIM C. Data menunjukkan bahwa mayoritas responden, yakni 22 orang atau 88%, menilai persyaratan yang ada tidak rumit. Temuan ini mengisyaratkan bahwa sosialisasi mengenai persyaratan telah berjalan efektif, sehingga sebagian besar pemohon memiliki pemahaman yang baik tentang apa saja yang dibutuhkan. Selain itu, formulir dan alur pengajuan SIM C tampaknya dirancang dengan cukup jelas dan mudah diikuti. Jenis dokumen yang dipersyaratkan adalah dokumen-dokumen standar yang umumnya mudah diakses oleh masyarakat. Hal ini secara keseluruhan dapat dianggap sebagai indikator kinerja yang baik dari Satlantas Polres Manggarai dalam upaya

menyederhanakan dan mengkomunikasikan informasi terkait persyaratan SIM kepada masyarakat.

Keberadaan 3 responden atau 12% yang menganggap persyaratan rumit tidak dapat diabaikan. Kelompok minoritas ini memberikan indikasi penting bahwa masih terdapat aspek-aspek tertentu dalam keseluruhan proses atau persyaratan yang dirasakan membingungkan atau menyulitkan bagi sebagian pemohon. Beberapa faktor yang melatar belakangi persepsi kerumitan ini antara lain adalah adanya potensi kurangnya pemahaman informasi secara merata di berbagai lapisan masyarakat. Meskipun mayoritas telah memahami, masih ada sebagian individu yang tidak terjangkau oleh informasi yang efektif atau informasi yang diterima kurang jelas. Selain itu, beberapa pemohon menghadapi kendala administratif dalam mengumpulkan dokumen-dokumen yang dibutuhkan, seperti kesulitan dalam memperoleh surat keterangan kesehatan atau dokumen kependudukan lainnya, baik karena proses birokrasi di instansi terkait maupun karena masalah pribadi yang dihadapi pemohon. Perbedaan tingkat pendidikan dan pengalaman juga memainkan peran penting, di mana pemohon dengan tingkat pendidikan atau pengalaman berurusan dengan administrasi yang lebih rendah cenderung merasa lebih kesulitan. Terakhir, perlu diingat bahwa persepsi "rumit" bersifat subjektif, dan apa yang dianggap mudah bagi sebagian orang bisa terasa sulit bagi yang lain, tergantung pada latar belakang dan kemampuan masing-masing individu.

#### **D. Jumlah Petugas Yang Tersedia Untuk Melayani Permohonan Pembuatan SIM C**

Jumlah petugas pelayanan SIM C di Satlantas Polres Manggarai terdiri dari beberapa posisi kunci yang memiliki peran spesifik dalam proses pembuatan SIM. Pertama, terdapat satu petugas Baur SIM yang bertanggung jawab atas administrasi umum terkait SIM. Kemudian, terdapat satu petugas di loket yang bertugas melayani pendaftaran dan penerimaan berkas dari pemohon. Terakhir, terdapat satu petugas identifikasi yang bertugas melakukan verifikasi data dan identitas pemohon. Dengan jumlah petugas yang terbatas ini, setiap personel memiliki tanggung jawab yang besar dalam memastikan proses pembuatan SIM C berjalan lancar dan efisien.

Data mengenai tanggapan 25 responden pemohon SIM golongan C di Satlantas Polres Manggarai terkait dengan jumlah petugas pelayanan SIM C. Mayoritas responden, yaitu 19 orang atau 76%, menilai bahwa jumlah petugas pelayanan SIM C yang ada sudah cukup. Persepsi positif ini berkorelasi dengan waktu tunggu yang relatif singkat, kelancaran proses pengajuan, dan kemampuan petugas dalam menangani jumlah pemohon pada umumnya. Hal ini menjadi indikator bahwa alokasi sumber daya manusia di unit pelayanan SIM C cukup efektif dalam kondisi normal. Namun, keberadaan 6 responden atau 24% yang merasa jumlah

petugas tidak mencukupi memberikan wawasan penting mengenai potensi titik lemah dalam sistem pelayanan. Proporsi ini cukup signifikan dan mengindikasikan bahwa pada waktu-waktu tertentu atau dalam kondisi tertentu, jumlah petugas yang ada kewalahan. Beberapa penyebab ketidakcukupan petugas menurut pandangan responden ini meliputi adanya lonjakan pemohon pada jam atau hari tertentu, seperti awal pekan, akhir pekan, atau setelah hari libur, yang meningkatkan beban kerja petugas secara signifikan. Selain itu, beberapa tahapan dalam proses pembuatan SIM C memerlukan waktu penanganan yang lebih lama per pemohon, sehingga memperlambat alur pelayanan secara keseluruhan dan membuat jumlah petugas terasa kurang. Distribusi tugas yang tidak merata juga menjadi faktor, di mana petugas terkonsentrasi pada tugas tertentu, sementara area pelayanan lain kekurangan staf, menciptakan hambatan. Terakhir, persepsi subjektif terhadap standar pelayanan juga berperan, di mana harapan dan pengalaman individu terhadap kecepatan dan efisiensi pelayanan dapat bervariasi. Pemohon yang memiliki ekspektasi tinggi mungkin merasa jumlah petugas kurang meskipun secara objektif sudah mencukupi dalam kondisi normal.

#### E. Potensi Adanya Praktik Korupsi Atau Pungutan Liar Yang Dapat Menghambat Proses Pembuatan SIM C Secara Efisien Dan Transparan

Satlantas Polres Manggarai telah menunjukkan komitmennya dalam menjalankan pelayanan yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Mereka menerapkan biaya pelayanan SIM sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan pemerintah dalam PP Nomor 76 Tahun 2020 tentang Jenis dan Tarif Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia. Penerapan biaya resmi ini merupakan langkah penting dalam mencegah praktik pungutan liar dan memastikan bahwa masyarakat hanya membayar biaya yang telah ditetapkan. Dengan adanya biaya resmi dan transparansi biaya, masyarakat dapat mengetahui dengan jelas berapa biaya yang harus mereka bayar untuk pembuatan, perpanjangan, atau peningkatan SIM. Hal ini dapat mengurangi potensi terjadinya pungutan liar dan memastikan bahwa masyarakat tidak dibebani dengan biaya yang tidak resmi. Untuk mengatasi potensi praktik korupsi dan pungutan liar secara menyeluruh, diperlukan langkah-langkah konkret dan berkelanjutan.

Satlantas Polres Manggarai perlu meningkatkan pengawasan internal, memperkuat sistem kontrol, dan memberikan sanksi tegas kepada petugas yang terbukti terlibat dalam praktik-praktik tersebut. Selain itu, penting untuk meningkatkan transparansi dalam proses pembuatan SIM, memberikan informasi yang jelas dan mudah diakses kepada masyarakat mengenai prosedur dan biaya resmi, serta membuka saluran pengaduan yang efektif. Partisipasi aktif masyarakat juga sangat penting dalam upaya pemberantasan korupsi dan pungutan liar.

Masyarakat perlu didorong untuk melaporkan setiap indikasi praktik-praktik tersebut, dan diberikan jaminan perlindungan sebagai pelapor. Dengan upaya bersama dari pihak kepolisian dan masyarakat, diharapkan proses pembuatan SIM C di Satlantas Polres Manggarai dapat berjalan secara efisien, transparan, dan bebas dari praktik korupsi atau pungutan liar, sejalan dengan penerapan biaya pelayanan SIM yang sesuai dengan ketentuan pemerintah.

Persepsi 25 responden pemohon SIM golongan C di Satlantas Polres Manggarai mengenai potensi adanya praktik korupsi atau pungutan liar yang dapat menghambat efisiensi dan transparansi proses pembuatan SIM C. Data yang disajikan dalam bentuk interval nilai (besaran biaya keseluruhan pembuatan SIM C dalam ribuan Rupiah) menunjukkan bahwa mayoritas responden, yaitu 16 orang atau 64%, memperkirakan biaya total pembuatan SIM C berada dalam kisaran Rp 150.000 hingga Rp 200.000. Sementara itu, 7 responden atau 28% memperkirakan biaya total berada dalam kisaran yang lebih tinggi, yaitu antara Rp 250.000 hingga Rp 400.000.

Perbedaan signifikan dalam keseluruhan biaya pembuatan SIM C menurut persepsi pemohon di Satlantas Polres Manggarai. Sebesar 64% responden meyakini biaya total pembuatan SIM C berkisar antara Rp 150.000 hingga Rp 200.000, meliputi tarif resmi permohonan SIM, biaya Surat Keterangan Hasil Uji Psikologi (SKHUP), biaya tes kesehatan, dan biaya administrasi sesuai ketentuan. Akan tetapi, temuan adanya pengeluaran riil yang melampaui tarif resmi, yang dialami oleh 28% responden, menunjukkan adanya perbedaan biaya. Selisih biaya ini muncul karena sebagian pemohon memilih jalur yang tidak sepenuhnya mengikuti prosedur standar, termasuk membayar biaya tambahan dengan tujuan "mempermudah" atau "mempercepat" proses tanpa sepenuhnya memenuhi persyaratan tes kesehatan dan tes praktik. Selain itu, penggunaan jasa SIM keliling juga menimbulkan variasi biaya total tergantung pada kebijakan dan tarif layanan yang diterapkan, yang berbeda dari biaya di kantor Satlantas.

#### **4. KESIMPULAN DAN SARAN**

##### **Kesimpulan**

Penelitian ini mengkaji Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi Golongan C bagi masyarakat Manggarai Timur di satuan lalu lintas Kepolisian Resor Manggarai maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Aspek-aspek pelayanan pembuatan SIM C bagi masyarakat Manggarai Timur di Satlantas Polres Manggarai, antara lain ; Aksesibilitas layanan pembuatan SIM C di Polres Manggarai, Kecepatan Dalam Proses Pembuatan SIM C, Dan Tingkat Kepuasan Serta Persepsi Masyarakat Manggarai Timur Terhadap Layanan Yang Diberikan pelayanan Surat

Ijin Mengemudi di Satlantas Polres Manggarai sudah cukup memadai hanya perlu ditingkatkan. Sedangkan Faktor-faktor yang mempengaruhi Pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi golongan C bagi masyarakat Manggarai Timur di Satlantas Polres Manggarai, meliputi adalah Ketersediaan sarana dan prasarana, Kondisi geografis atau faktor lingkungan, Adanya Persyaratan Yang Harus Dilengkapi Kompleks dan Rumit Dalam Pengajuan dan Pembuatan SIM C, Jumlah Petugas Yang Tersedia Untuk Melayani Permohonan Pembuatan SIM C, Dan Potensi Adanya Praktik Korupsi Atau Pungutan Liar Yang Dapat Menghambat Proses Pembuatan SIM C Secara Efisien Dan Transparan.

### **Saran**

Bagi Satlantas Polres Manggarai disarankan untuk terus berupaya meningkatkan aksesibilitas layanan, Informasi mengenai rute dan transportasi, Optimalisasi kecepatan proses, Peningkatan sarana dan prasarana mendesak, Transparansi biaya dan prosedur, terutama bagi masyarakat di wilayah terpencil, melalui penjadwalan SIM keliling atau kerjasama dengan pemerintah daerah untuk titik layanan sementara.

Bagi Pemerintah Daerah Manggarai Timur diharapkan dapat mendukung peningkatan pelayanan pembuatan SIM C dengan memprioritaskan perbaikan infrastruktur jalan menuju pusat pelayanan publik, serta mempertimbangkan pengembangan transportasi umum yang lebih efisien dan terjangkau.

Bagi Masyarakat Manggarai Timur diharapkan proaktif dalam mencari informasi resmi mengenai persyaratan, prosedur, dan biaya pembuatan SIM C untuk menghindari praktik yang tidak sesuai.

### **DAFTAR REFERENSI**

- Akbar, I. D. (2022). Prosedur memperoleh Surat Ijin Mengemudi (SIM) (Studi Polrestabes Surabaya). *DEKRIT (Jurnal Magister Ilmu Hukum)*, 11(1), 100–116.
- Badan Pusat Statistik Provinsi Nusa Tenggara Timur. (n.d.). *Banyaknya SIM yang dikeluarkan Kepolisian Daerah*. Diakses pada 21 Mei 2025, dari <https://ntt.bps.go.id/id/statistics-table/2/Mzk2IzI=/banyaknya-sim-yang-dikeluarkan-kepolisian-daerah.html>
- Badan Pusat Statistik Provinsi Nusa Tenggara Timur. (n.d.). *Jumlah kendaraan bermotor menurut jenis kendaraan*. Diakses pada 21 Mei 2025, dari <https://ntt.bps.go.id/indicator/17/394/1/jumlah-kendaraan-bermotor-menurut-jenis-kendaraan.html>
- Fatimah, S. (2017). Efektivitas sistem pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) secara online di Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) Colombo Surabaya. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(1).

- Handrian, E. (2019). Pengaruh reformasi birokrasi terhadap kualitas pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi golongan C (SIM C) pada Sat Lantas Polresta Pekanbaru. *Publika: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(1), 137–155.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia. (2004). *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2004 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Kiki, E. (2021). Birokrasi pemerintahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. *Jurnal MODERAT*, 7(3), 648.
- Kushardianto, N. C., & Santoso, D. (2010). Sistem informasi pembuatan SIM (Surat Izin Mengemudi) pada instansi kepolisian. *Jurnal Integrasi*, 2(2), 168–172.
- Mallarangeng, A. B., Arif, A. W., & Hamdani, D. (2023). 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. *Legal Journal of Law*, 2(1), 1–15.
- Republik Indonesia. (1945). *Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945*.
- Republik Indonesia. (2009a). *Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96.
- Republik Indonesia. (2009b). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112.
- Republik Indonesia. (2012). *Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2012 tentang Surat Izin Mengemudi (SIM)*.
- Zulyansyah, S. (2019). Efektivitas pelayanan Satuan Polisi Lalu Lintas (Satlantas) Kepolisian Resor Paser dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Kabupaten Paser. *Journal Ilmu Pemerintahan*, 7(3), 1093–1106.