

## IMPLEMENTASI PEMBUATAN SURAT IZIN MENGEMUDI OLEH SATUAN PENYELENGGARA ADMINISTRASI SURAT IZIN MENGEMUDI POLISI RESOR KOTA PAGAR ALAM

Wita Hariani<sup>1)</sup>; Yohanes Susanto<sup>2)</sup>

<sup>1)</sup> Study Program of Public Administration Publik  
Department of Administration Publik, Institut Teknologi Pagar Alam

<sup>2)</sup> Study Program of Public Administration Publik  
Department of Administration Publik, STIA Bengkulu

Email: <sup>1)</sup> [witahariani59@gmail.com](mailto:witahariani59@gmail.com); <sup>2)</sup> [yohanessusanto31@gmail.com](mailto:yohanessusanto31@gmail.com)

### ARTICLE HISTORY

Received [22 Mei 2023]  
Revised [01 Juli 2023]  
Accepted [30 Juli 2023]

### KEYWORDS

SIM, penyelenggara,  
Administrasi

This is an open access  
article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)  
license



### ABSTRAK

Tujuan Penelitian untuk mengetahui standar operasional prosedur pembuatan surat izin mengemudi. Pengimplementasian standar operasional prosedur dalam pelayanan publik ialah salah satu cara untuk mewujudkan *Good Governance* dalam pelayanan publik. Maka dibuat Undang-Undang No. 22 tahun 2009 Tentang Lalu lintas dan angkutan jalan bahwa setiap orang yang memiliki kendaraan bermotor wajib memiliki surat izin mengemudi sesuai dengan jenis kendaraan bermotor yang dikemudikan sebagai legitimasi kompetensi pengemudi. Metode penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan teknik analisa deskriptif. Teknik Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Penentuan informan berdasarkan teknik *purposive*. Untuk aspek waktu penyelesaian kurang dari standar waktu yang ditetapkan. Standar waktu penyelesaian pelayanan dua jam akan tetapi pelaksanaan kurang dari dua jam dikarenakan ada beberapa proses yang tidak dilaksanakan seperti uji tertulis dan uji praktek. Aspek biaya pembuatan Surat Izin mengemudi lebih besar dari ketentuan yang diatur dalam PP no. 50 tahun 2010 tentang PNPB. Hal ini terjadi karena adanya sistem pembuatan Surat izin mengemudi *Tembak*. Untuk aspek Kompetensi petugas pemberi pelayanan serta aspek kelengkapan sarana dan prasarana sudah cukup memadai.

### ABSTRACT

The purpose of this research is to find out the standard operating procedure for making a driver's license. The implementation of standard operating procedures in public services is one way to realize good governance in public services. As well as the importance of order and smooth traffic in order to avoid traffic accidents that can result in death. This research method is a qualitative research method with descriptive analysis techniques. Techniques Data collection is done by interview, observation and documentation. Determination of informants based on purposive technique. For the aspect of completion time is less than the standard time set. The standard service completion time is two hours, but the implementation is less than two hours because there are several processes that are not carried out such as written tests and practical tests. The cost aspect of making a driving license is greater than the provisions stipulated in PP no. 50 of 2010 concerning PNPB. This is because of the system for making a Shooting Driver's License. For the aspect of competence of service providers as well as aspects of the completeness of facilities and infrastructure are sufficient.

## PENDAHULUAN

Sumber daya yang berkualitas merupakan hal mutlak yang harus dimiliki setiap Negara, semakin besar kualitas sumber daya yang dimiliki suatu Negara, semakin besar pula dampak positif terhadap perkembangan pembangunan suatu bangsa dalam berbagai bidang. Sumber daya yang berkualitas tidak terbatas pada penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi semata, melainkan juga sikap mental yang baik. Oleh karena itu, setiap Negara berlomba berupaya meningkatkan kualitas pendidikan sumber daya manusia yang berkualitas pula dan guna menjadi pelopor utama perkembangan pembangunan nasional.

Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 mengemukakan tujuan Negara Republik Indonesia ialah melindungi Segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Dua tujuan Negara yaitu memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa mengandung makna bahwa Negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara. Pemenuhan tersebut salah satunya dapat dipenuhi melalui penyelenggaraan pelayanan publik kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administrative (Gemilang Chauwa 2016,h.2480).

Untuk memenuhi kebutuhan setiap warga Negara melalui pelayanan publik dengan baik, menghindari pelayanan publik yang jauh dari harapan seperti disebutkan sebelumnya ialah dengan perwujudan konsep *Good Governance* dalam ranah pelayanan publik mampu membangkitkan dukungan dan kepercayaan masyarakat luas bahwa membangun *Good Governance* bukan hanya sebuah mitos tetapi dapat menjadi kenyataan (Dwiyanto Agus 2014.h.21). Kepolisian Negara Republik Indonesia Yang merupakan salah satu institusi negara yang diberikan kewenangan sebagai penyelenggara pengamanan, penegak hukum serta institusi pelayanan publik. Undang-undang No. 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Republik Indonesia menetapkan POLRI sebagai KAMTIBNAS (Keamanan, Ketertiban Masyarakat), penegak hukum, pengayoman dan pelayanan masyarakat.

Salah satu pelayanan yang dilakukan POLRI adalah pelayanan pembuatan surat Izin Mengemudi atau lebih dikenal dengan istilah SIM. Surat Izin Mengemudi menurut peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia No. 9 Tahun 2012 tentang Surat Izin mengemudi adalah tanda bukti legitimasi kompetensi, alat kontrol, dan data forensik kepolisian bagi seseorang yang telah lulus uji pengetahuan, kemampuan, dan keterampilan. Di Kota Kediri menurut penelitian Wulansari Rahfina. J banyak surat izin mengemudi diperoleh secara non-prosedural yaitu 18 mahasiswa Universitas Islam Kendiri memperoleh Surat Izin Mengemudi dengan cara yang tidak sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan (Wulansari Rahfina,j.tt.1).

Fenomena pembuatan SIM yang non prosedural masih ditemui, tepatnya di Sekolah Tinggi Teknologi Pagar Alam dimana mahasiswa rata-rata memiliki sepeda motor ternyata surat izin mengemudi mereka tidak lepas dari namanya "Surat Izin Mengemudi Tembak", Hal ini terbukti ketika peneliti mewawancarai 10 Masyarakat yang memiliki Surat Izin Mengemudi. Hasinya Kesepuluh Masyarakat tersebut mengatakan bahwa mereka sama sekali tidak ada tes hanya saja mereka mengisi isian berupa identitas pribadi seperti nama, tempat tanggal lahir, pekerjaan dan sebagainya. Benar-benar berbeda sekali apa yang tertuang dalam Undang-Undang Tentang Pembuatan Surat Izin mengemudi.

Keputusan menteri pemberdayaan aperatur Negara No. 63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik sekurang-kurangnya pelayanan publik memiliki standar sebagai berikut: prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, Produk Pelayanan, sarana dan Prasarana, kompetensi petugas Pelayanan. Secara umum, Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan "gambaran langkah-langkah kerja ( sistem, mekanisme dan tata kerja internal) yang diperlukan dalam pelaksanaan suatu tugas untuk mencapai tujuan instansi pemerintah. SOP sebagai suatu dokumen/instrumen memuat tentang proses dan prosedur suatu kegiatan yang bersifat efektif dan efisien berdasarkan suatu standar yang sudah baku.

Pengembangan instrumen manajemen tersebut dimaksudkan untuk memastikan bahwa proses pelayanan diseluruh unit kerja pemerintahan dapat terkendali dan dapat berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku" (Atmoko Tjipto, t.t, h 7). Berdasarkan pemaparan tersebutlah yang melatar belakangi ketertarikan bagi penulis untuk mengetahui sejauh mana terimplementasinya standar operasional prosedur dalam pembuatan surat izin mengemudi oleh satuan penyelenggara administrasi surat izin mengemudi Polisi Resor Kota Pagar Alam.

## LANDASAN TEORI

Implementasi atau pelaksanaan kebijakan merupakan rangkaian kegiatan setelah suatu kebijakan dirumuskan, tanpa implementasi kebijakan yang telah dirumuskan tidak akan memberikan manfaat. Menurut Pressman dan Wildavsky dalam Nogi (2002:17), implementasi diartikan sebagai interaksi antara penyusun tujuan dengan sarana-sarana penyusun tindakan dalam mencapai tujuan tersebut, atau kemampuan untuk menghubungkan kausal antara yang diinginkan dengan cara untuk mencapainya.

Menurut pendapat dari Wibawa (1992:14) implementasi kebijakan merupakan pengejahtahuan keputusan mengenai yang mendasar, biasanya tertuang dalam satu Undang-Undang, namun juga dapat berbentuk instruksi-instruksi eksekutif yang penting atau keputusan perundangan. Idealnya keputusan-keputusan (tersebut) menjelaskan masalah yang hendak ditangani, menentukan tujuan yang hendak dicapai "menggambarkan struktur" proses implementasi tersebut.

Tujuan implementasi kebijakan adalah untuk menetapkan arah agar tujuan kebijakan publik dapat direalisasikan sebagai hasil dari kegiatan pemerintah (Wibawa, 1992:14). Keseluruhan proses penetapan baru ini bisa mulai apabila tujuan dan sasaran yang semula bersifat umum telah diperinci, program yang telah dirancang dan juga sejumlah dana telah dialokasikan untuk mewujudkan tujuan dan sasaran tersebut.

Sementara menurut pendapat dari Nugroho (2008:456) dalam bukunya, public policy menyarankan bahwa pada prinsipnya ada empat hal yang harus tepat dalam hal keefektifan implementasi kebijakan, antara lain :

1. Ketepatan kebijakan, ketepatan kebijakan ini dinilai dari; sejauhmana kebijakan yang ada memuat hal-hal untuk memecahkan masalah yang hendak dipecahkan, apakah kebijakan sudah dirumuskan sesuai dengan masalah yang ada, apakah kebijakan dibuat oleh lembaga yang mempunyai kewenangan.
2. Ketepatan pelaksanaan, yakni pihak yang berwenang, mempunyai kemampuan menjalankan kebijakan yang dibuat dan ada usaha yang dilakukan.
3. Ketepatan target, berkenaan dengan tiga hal; apakah target sesuai rencana, apakah tidak bertentangan dengan kebijakan lain, apakah tidak ada tumpang tindih dengan kebijakan lain.
4. Ketepatan lingkungan, ada dua lingkungan yang paling menentukan, yaitu:
  - a. Lingkungan internal kebijakan, yaitu interaksi antara perumus kebijakan dengan pelaksana kebijakan.
  - b. Lingkungan eksternal kebijakan, yang terdiri atas; persepsi publik akan kebijakan dan implementasi kebijakan, interpretasi lembaga strategis dalam masyarakat seperti media massa Van Meter dan Van Horn (dalam Agustino, 2008:39) mendefinisikan implementasi sebagai tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu atau pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarah pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijaksanaan.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa Implementasi adalah pelaksanaan suatu rencana yang telah dibuat sebelumnya dengan tindakan nyata, aksi, aktivitas agar tujuan dari rencana tersebut bisa tercapai. Maka implementasi standar operasional (SOP) adalah suatu tindakan nyata, aksi atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang disusun secara matang dan terperinci. Prosedur pelayanan Pembuatan izin Mengemudi:

- A. Prosedur Pelayanan adalah rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian suatu pelayanan. Berikut rangkaian tproses tata kerja tersebut:
  1. Loker 1 Pendaftaran
    - a) Permohonan surat izn mengemudi mengisi blangko yang telah disediakan
    - b) Permohonan mengajukan berkas pemohon yang dilampiri Surat permohonan pembuatan, KTP, Surat keterangan dokter sehat jasmani dan rohani, surat keterangan simulator mengemudi dan sertifikasi pengemudi.
  2. Persyaratan pembayaran PNPB di loket BRI
  3. Registrasi
    - a) Mengisi formulir
    - b) Menyerahkan berkas keloker registrasi

- c) Pengambilan no antrian
- d) Verifikasi petugas
- 4. Identifikasi
  - a) Pengambilan Foto
  - b) Sidik Jari
  - c) Tanda tangan
- 5. Ujian teori
- 6. Ujian Praktek Lapangan 2
- 7. Pencetakan dan pengarsipan dokumen
- B. Biaya Pelayanan
- C. Waktu Penyelesaian Pelayanan
- D. Kompetensi Petugas Pembuatan Izin Mengemudi
- E. Kelengkapan sarana dan Prasarana

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan metode deskriptif yaitu penelitian yang menyajikan penelitian secara mendalam dan diuraikan secara deskriptif, menggambarkan fakta-fakta tentang masalah yang diselidik sebagaimana adanya, diiringi interpretasi secara rasional dan memahami, mencari makna dibalik data yang ditemukan. Dengan demikian penelitian ini ditekankan pada penggambaran fakta-fakta, masalah-masalah sebagaimana adanya dilapangan yang diperoleh pada saat penelitian secara sistematis dan mendalam tentang objek penelitian yaitu tentang Implementasi Standar Operasional Prosedur Pembuatan Surat Izin Mengemudi Polisi Resor Kota Pagar Alam untuk kemudian diuraikan secara deskriptif dan hasilnya di implementasikan secara rasional serta memahami dan memberi makna dibalik data/permasalahan yang ditemukan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

Dalam penelitian ini mengambil informan 20 (dua Puluh) informan dari masyarakat yang membuat surat Izin Mengemudi dan Satuan Penyelenggaraan Administrasi Surat Izin Mengemudi Polisi Resor Kota Pagar Alam. Aspek dalam penelitian Ini adalah Prosedur Pelayanan Pembuatan SIM, Waktu Penyelesaian Pelayanan Pembuatan SIM, Biaya Pelayanan Pembuatan SIM, Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan Pembuatan SIM, dan Kelengkapan Satana dan Prasarana. Aspek Prosedur Pelayanan (SOP) ialah rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan dengan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian suatu pelayanan penyelenggaraan prosedur pelayanan dapat dijadikan acuan atau tolak ukur dalam rangka pencapaian tujuan pelayanan publik itu sendiri.

**Tabel 1**  
**Hasil Penelitian**

NO	Aspek Penelitian	Hasil Wawancara
11	Prosedur pelayanan pembuatan surat izin mengemudi	- mengisi formulir - Sistem Tembak - Bayar dengan cara sogok
22	Waktu penyelesaian pelayanan pembuatan surat izin mengemudi	- 30 Menit - 1 (Satu) jam
33	Biaya pembuatan surat Izin mengemudi	- SIM C Rp. 345.000,- - SIM B II Rp. 1.350.000,-
44	Kompetisi petugas pemberi pelayanan pembuatan surat izin Mengemudi	- Ramah
55	Serta kelengkapan sarana dan prasarana	- Cukup

## PEMBAHASAN

Dasar pembuatan Surat Izin Mengemudi adalah Peraturan Kepala Kepolisian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2012 tentang Surat Izin Mengemudi, Undang-Undang No 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan angkutan Jalan serta PP No.50 Tahun 2010 tentang Pendapatan Negara Bukan Pajak (PNBP) dilingkungan kepolisian Negara Republik Indonesia yang menjadi patokan Standar operasional prosedur. Dengan dikeluarkannya peraturan-peraturan tersebut maka Satuan penyelenggara Administrasi Surat Izin Mengemudi terkait wajib menjalankan yang standar operasional prosedur yang telah ditetapkan sebelumnya agar terhindarnya *Bad Governance* dalam pelayanan publik.

### Prosedur Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi

Untuk mendapatkan Surat Izin mengemudi di stuan Penyelenggaran Administrasi Surat Izin Mengemudi Polisi Resor Kota Pagar Alam setiap orang harus memenuhi persyaratan Usia, Administratif, kesehatan dan Lulus Ujian. Diketahui dari para informan bahwa ada beberapa alasan kenapa Mereka membuat surat izin mengemudi di Satuan Penyelenggaran Administrasi Polisi Resor Kota Pagar Alam tidak mengikuti Prosedur ialah sebagai berikut:

- a) Tidak mau terlalu banyak menghabiskan waktu hanya untuk mengurus surat izin mengemudi saja karena masih banyak pekerjaan lain;
- b) Membuat surat izin mengemudi dengan cara”tembak” lebih hemat waktu;
- c) Kalau ada jalur yang cepat kenapa harus jalur yang lama
- d) Karena ada sanak famili, kenalan yang bisa mengurus pembuatan surat izin mengemudi dengan mudah. Dari alasan itulah mengapa para informan lebih memilih pembuatan surat izin mengemudi dengan cara tembak

### Waktu Penyelesaian Pelayanan Pembuatan Surat Izin mengemudi

Berdasarkan penuturan Informan banyak dari mereka hanya membutuhkan waktu setengah jam atau satu jam untuk membuat surat izin mengemudi. Cepatnya waktu pelayanan untuk membuat surat izin mengemudi bukan mengidentifikasikan bahwa pelayanan pembuatan surat izin mengemudi di Polres Kota Pagar Alam baik melainkan karena memang ada tes yang tidak dijalankan yakni tes tertulis dan tes ujian praktek mengemudi kendaraan bermotor. Pelayanan pembuatan surat izin mengemudi yang tidak menggunakan asas kesamaan hak ada juga beberapa informan yang mengatakan ada orang yang datangnya akhir tapi pelayanannya lebih cepat dibandingkan dengan orang yang datangnya awal hal ini dikarenakan budaya yang berkembang dalam masyarakat dimana para pejabat pemerintah lebih mendahulukan pelayanan terhadap keluarga dan kerabat dari pihak publik. Hal ini menghambat pengimplementasian standar operasional prosedur yang telah ditetapkan. Adanya sistem *calo* inilah yang menjadikan waktu pembuatan surat izin mengemudi lebih cepat dari waktu yang telah ditentukan. Masyarakat yang punya calo maka pelayanan cenderung cepat dibandingkan yang tidak mempunyai *calo*. Kecepatan waktu penyelesaian pelayanan tidak akan berarti apa-apa jika standar operasional prosedur tidak dipatuhi hal ini tentunya dapat mengurangi esensi dari fungsi surat izin mengemudi itu sendiri yaitu sebagai legitimasi kompetensi tetapi pembuatannya sendiri sudah tidak sesuai aturan.

### Biaya Pelayanan Pembuatan surat Izin mengemudi

Jika dilihat dari PP Nomor 50 Tahun 2010 Tentang BNPB biaya pembuatan surat izin mengemudi untuk SIM C adalah Rp.100.000,akan tetapi kenyataan dilapangan berdasarkan informasi dari informan sebesar Rp. 350.000, selanjutnya unntuk biaya pembuatan surat izin mengemudi BII adalah 1.200.000 akan tetapi kenyataan dilapangan menurut informan tidak ada dari mereka yang membuat Surat Izin mengemudi BII biayanya Rp. 1.350.000, sangat jauh dari ketentuan yang hanya Rp. 1.200.000, informan tersebut mengaku mereka membayarkan kesalah satu petugas padahal jelas bahwa pembayaran surat izin mengemudi tidak bayar melalui pegawai melainkan langsung ke loket BANK BRI hal ini menandakan

masih kentalnya suap-menyuap, sogok-meyogok dalam proses pembuatan surat izin mengemudi. Jika mengenai fenomena biaya pelayanan pembuatan surat Izin mengemudi melebihi ketentuan yang telah ditetapkan Undang-undang dapat disimpulkan bahwa sebenarnya masyarakat tidak masalah dengan biaya atau terpaksa rela membayar lebih asal saja pelayanan cepat dan tidak mengganggu mereka. Hal ini juga berkaitan dengan monopoli pelayanan publik, masyarakat tidak punya pilihan untuk memilih pelayanan yang lebih baik mau tidak mau mereka harus menerima bagaimanapun keadaan pelayanan hanya untuk mendapatkan surat izin mengemudi itu sendiri yaitu bagi mereka hanya alat agar aman berkendara, aman berkendara disinilah terhindar dari rasa was-was kalau sewaktu-waktu ada pemeriksaan dari pihak kepolisian dan mereka tidak mempunyai surat izin mengemudi dan akhirnya kena tilang, ikut sedang atau bayar denda pandangan inilah yang mendukung pembuatan izin mengemudi tembak dan untuk mendapatkan surat izin mengemudi tembak tersebut masyarakat harus membayar lebih untuk upah para calo. Masyarakat kurang memahami bahwa sebenarnya surat izin mengemudi sebenarnya ialah untuk keselamatan pengemudi sendiri, Negara ingin memastikan bahwa warga negaranya yang mengemudi kendaraan bermotor di jalan raya dapat terhindar dari kecelakaan karena sudah dites kemampuan dan kendalanya dalam mengendarai kendaraan bermotor lewat surat izin mengemudi yang diberikan sebagai legitimasi kompetensi.

### **Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi**

Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan ada beberapa informan memberikan pernyataan bahwa keramahan pegawai satuan penyelenggara administrasi surat izin mengemudi Polres Kota Pagar Alam dikarenakan masyarakat sudah membayar besar jadi wajar saja jika pegawainya bersikap ramah. Dan Untuk profesionalitas pegawai satuan penyelenggara administrasi surat izin mengemudi Polres Kota Pagar Alam mereka ditempatkan berdasarkan kualifikasi mereka masing-masing. Kualitas sumber daya manusia akan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, kualitas sumber daya manusia biasa dipengaruhi tingkat pendidikan, pandangan dan pengalaman hidup, keikutsertaan dalam berbagai pelatihan yang berhubungan dengan bidang tugasnya. Oknum calo pembuatan surat izin mengemudi tentunya orang yang berpandangan bahwa uang adalah segala-galanya ia mengesampingkan urusan negara untuk memenuhi kebutuhan diri pribadi.

### **Kelengkapan sarana dan prasarana**

Berdasarkan hasil penelitian sarana dan prasarana yang dimiliki Satuan Penyelenggara Administrasi Surat Izin Mengemudi Polres kota Pagar Alam sudah cukup memadai dalam mendukung pelayanan pembuatan surat izin mengemudi meskipun masih ada kekurangan yaitu ketika sewaktu-waktu yang membuat surat izin mengemudi sedang banyak maka ruang tunggu tidak dapat menampung semua masyarakat yang membuat surat izin mengemudi, mereka menunggu antrian diluar ruangan yang sudah disiapkan kursi panjang.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis, maka dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa Pengimplementasian standar operasional prosedur pembuatan surat izin mengemudi yang dilakukan oleh satuan penyelenggara administrasi surat izin mengemudi Polisi Sektor Resor Kota Pagar Alam adalah masih di jumpai aspek-aspek standar operasional prosedur yang masih belum atau tidak berjalan sebagaimana mestinya terutama masalah prosedur pelayanan, biaya, dan waktu penyelesaian, di satuan Penyelenggara Administrasi Surat Izin mengemudi Polisi Resor Kota Pagar Alam.

## Saran

Perlu peningkatan implementasi Standar Operasional Prosedur Pembuatan surat izin mengemudi serta perlu adanya kontrol dari pemerintah setempat, guna meng efektifkan dan meng efisienkan Pengimplementasian standar operasional prosedur pembuatan surat izin mengemudi yang dilakukan oleh satuan penyelenggara administrasi surat izin mengemudi Polisi Sektor Resor Kota Pagar Alam serta peningkatan sarana dan prasarana sehingga dikemudian hari mutu peningkatan pelayanan lebih baik lagi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arif Johar 2012, *Pungli Sim Depok*, Diakses 21 Oktober 2015, Tersedia Pada <http://www.republika.co.id/berita/jurnalisme-warga/aku-muak-dengan-korupsi/12/04/12/m2clad-pungli-sim-di-depok>.
- Atmoko, Tjipto. 2012. *Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Pemerintah*. Skripsi Unpad. Jakarta.
- Azila Nur dan amelia Ira 2014, *pengaruh Good governance dan pengendalian Interen terhadap Kinerja Pemerintah Kabupaten Pelalawan*, (Online), Vol 12, diakses pada 10 Oktober 2015, tersedia pada <http://jurnal.unej.ac.id/index.php/JAJU/article/download/1409/11/116/11,41,10,13,15>.
- Dwiyanto, Agus, mewujudkan good governance melalui pelayanan publik, 2014, yogyakarta: gadjah mada university press.
- F. Savira and Y. Suharsono, "Implementasi Pelayanan Prima Dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Di Polresta Samarinda," *J. Chem. Inf. Model.*, vol. 01, no. 01, pp. 1689–1699, 2013, [Online]. Available: <https://www.portal.fisip-unmul.ac.id/site/?p=3815>.
- Hessel Nogi S. Tangkilisan. 2002. *Kebijakan Dan Menejemen Lingkungan Hidup*. Yogyakarta. YPAPI.
- Keputusan Menteri Pemberdayagunaan Apratur Negara Nomor 26 Tahun 2004 *tentang Petunjuk Teknis Transpransi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Leo Agustino. 2008. *Analisis Kebijakan Publik*, Bandung.
- Nugroho, Riant. 2008. *Public Polic*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo
- Peraturan Pemerintah Reppublik Indonesia Nomor 50 Tahun 2010 *Tentang Jenis dan Tarif atas Penerimaan Negara Bukan Pajak*.
- Peraturan Kepala Kepolisian Republik Indonesia Nomor 01 Tahun 2009 *Tentang Penggunaan Kekuatan Dalam Tindakan Kepolisian*.
- Peraturan Kepala Kepolisian Republik Indonesia Nomor 09 Tahun 2012 *Tentang Izin Mengemudi*.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Apratur Negara dan Reformasi Birikrasi Republik Indonesia Nomor 35 tahun 2012 *Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan*.
- Sinamo Nomensan 2014, *Hukum Adnistrasi Negara suatu kajian kritis tentang birokrasi Indonesia, Jala Permata Aksara*. Jakarta.
- Susanto, Yohanes 2023. "Formulasi, Implementasi Undang-Undang Desa No. 6 Tahun 2014 Tentang Desa (Studi Kasus Desa Kota Bani Kecamatan Putri Hijau Kabupaten Bengkulu Utara)", *JURNAL STIABENGKULU:Committe to Administration for Education Qualit*, Vol. 2 No. 1 Januari 2023: 43–52

Wibawa, Samudra. 1992. *Studi Implementasi Kebijakan Laporan Penelitian*. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada.