

IMPLEMENTASI STANDAR PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN SURAT IZIN MENGEMUDI DI SATUAN PENYELENGGARA ADMINISTRASI SIM (SATPAS) ROKAN HULU

Juwita^{1(a)}, Virna Museliza^{2(b)}

^{1,2}Progrsm Studi Administrasi Negara, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
^{a)}Tajuwita30@gmail.com, ^{b)}virna.museliza@uin-suska.ac.id

INFORMASI ARTIKEL

Article History:

Dikirim:

30-05-2024

Diterbitkan Online:

15-08-2024

Kata Kunci:

Implementasi, Standar

Pelayanan Publik, Surat Izin

Mengemudi

Keywords:

Implementation, Public

Service Standards, Driver's

License

Corresponding Author:

Tajuwita30@gmail.com

DOI:

<https://doi.org/10.24036/publicness.v3i2.201>

PENDAHULUAN

Pelayanan publik ialah suatu kegiatan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat ataupun warga negara baik berupa barang, jasa maupun pelayanan administrasi yang dibutuhkan sebagaimana telah diatur dalam Undang-Undang. Untuk itu pemerintah sebagai wadah bagi masyarakat dalam memberikan pemenuhan kebutuhan pelayanan harusnya

mampu memberikan kepuasan terhadap masyarakat dalam memenuhi kepentingannya.

Pelayanan publik yang diberikan untuk warga negara tidak seperti apa yang diharapkan. Terdapatnya persyaratan yang menyulitkan masyarakat sehingga membuat pelayanan yang diberikan oleh aparatur tersebut belum maksimal. Selain itu, masyarakat menjadi terbebani karena persyaratan yang ada dalam instansi tersebut. Salah satunya seperti

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Rokan Hulu dengan tujuan untuk mengkaji implementasi standar pelayanan publik dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) serta mengidentifikasi hambatan-hambatan yang muncul selama proses pelaksanaan dan penerapannya. Penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder, dengan pendekatan deskriptif kualitatif yang memberikan gambaran mendalam berdasarkan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi standar pelayanan publik di Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS) Rokan Hulu, yang meliputi indikator persyaratan pelayanan, prosedur, waktu, biaya, produk, dan pengaduan, secara umum telah berjalan dengan baik. Namun, terdapat beberapa aspek yang memerlukan perbaikan, terutama terkait dengan sumber daya manusia dan kesadaran masyarakat. Selain itu, gangguan jaringan internet yang tidak stabil dan keterbatasan sumber daya manusia juga menjadi faktor penghambat dalam mencapai standar pelayanan yang optimal.

ABSTRACT

This research was conducted in Rokan Hulu Regency to examine the implementation of public service standards in making a Driver's License (SIM) and identifying obstacles that arise during the implementation and application process. This research uses primary and secondary data with a descriptive qualitative approach that provides an in-depth description based on observation, interviews, and documentation. The results showed that implementing public service standards at the Rokan Hulu SIM Administration Unit (SATPAS), which includes indicators of service requirements, procedures, time, costs, products, and complaints, has generally gone well. However, several aspects require improvement, especially human resources and public awareness. In addition, unstable internet network disruptions and limited human resources inhibit achieving optimal service standards.

pelayanan administrasi dalam pengurusan pembuatan surat izin mengemudi (SIM).

Surat izin mengemudi (SIM) ialah suatu bukti registrasi dan identifikasi yang diberikan oleh Polri kepada seluruh warga negara Indonesia yang telah memenuhi persyaratan seperti umur, administrasi, sehat jasmani dan rohani, memahami peraturan lalu lintas dan terampil mengemudikan kendaraan bermotor. Sesuai dengan peraturan yang berlaku bahwa kelompok umur yang sudah wajib memiliki SIM ialah dari umur 17 tahun. Selain sebagai bukti keterampilan dalam mengemudi, Sim juga memuat nomor identitas pengemudi dan bisa menjadi alat bukti identifikasi forensik bagi Kepolisian Negara Republik Indonesia. Sebagaimana telah tercantum dalam Undang-undang No. 22 Tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan. Dalam undang-undang tersebut dijelaskan bahwa setiap warga negara yang bisa mengendarai kendaraan maka wajib baginya memiliki surat izin mengemudi.

Menurut UU No. 22 Tahun 2009 bentuk dan penggolongan SIM untuk kendaraan bermotor dibagi menjadi:

- SIM A berlaku untuk mengemudikan mobil penumpang dan barang perseorangan dengan jumlah berat yang dibolehkan tidak melebihi dari 3.500 kg;
- SIM B I berlaku untuk mengemudikan mobil penumpang dan barang perseorangan dengan jumlah berat yang dibolehkan lebih dari 3.500 kg;
- SIM B II berlaku untuk mengemudikan kendaraan alat berat, kendaraan penarik, atau kendaraan bermotor dengan menarik kereta tempelan atau gandengan perseorangan dengan berat yang dibolehkan lebih dari 1.000 kg;
- SIM C berlaku untuk mengemudikan sepeda motor; dan
- SIM D berlaku untuk mengemudikan kendaraan khusus bagi penyandang cacat.

Pembuatan SIM sendiri telah diatur didalam Undang-undang No.22 Tahun 2009 pasal 77 sampai dengan pasal 89, secara spesifik yang diatur dalam peraturan Kapolri No.9 Tahun 2012 tentang Surat Izin Mengemudi. Dalam peraturan tersebut pada pasal 4 dikatakan bahwa SIM memiliki fungsi sebagai legitimasi kompetensi berkendara, identitas pengemudi, kontrol kompetensi pengemudi, dan forensik kepolisian. Dalam peraturan tersebut sudah jelas bahwa setiap pengemudi diwajibkan memiliki SIM sesuai dengan kendaraan yang

dikendarainya agar pengendara memiliki etika berkendara dan membantu pihak kepolisian dalam mengidentifikasi suatu kecelakaan lalu lintas.

Kepolisian sebagai instansi pemerintah yang juga diharapkan dapat memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Polres Rokan Hulu memiliki tugas melayani masyarakat yang telah diatur didalam Undang-undang No. 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia dimana pada Pasal 13 tugas pokok Kepolisian Negara Republik Indonesia adalah memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat; menegakkan hukum; dan memberikan perlindungan, pengayoman, pelayanan kepada masyarakat. Berikut jumlah pemohon pembuatan SIM di Rokan Hulu.

Tabel 1. Jumlah Produksi Surat Izin Mengemudi di Kabupaten Rokan Hulu Tahun 2018-2022

NO	Golongan SIM	Baru	Perpanjangan	Peningkatan	Penurunan	Hilang	Rusak	Total
1.	A	11.816	16.892	0	1	2.037	34	30.780
2.	C	13.235	18.455	0	0	1.785	24	33.499
3.	CI	0	0	0	0	0	0	0
4.	CII	0	0	0	0	0	0	0
5.	D	3	0	0	0	0	0	3
6.	DI	1	0	0	0	0	0	1
	Total	25.055	35.347	0	1	3.822	58	64.283

Berdasarkan tabel diatas pembuatan SIM C dan perpanjangan SIM C diketahui lebih banyak dalam kepengurusannya dibandingkan kepengurusan SIM jenis yang lainnya. Dari hal tersebut tentunya standar pelayanan yang diberikan harus berkualitas agar nantinya tidak banyak ditemui permasalahan dalam proses kepengurusannya. Seiring dengan kemajuan teknologi disertai dengan meningkatnya pengguna jalan memberikan kemudahan mobilitas masyarakat dari suatu tempat ketempat lain. Meningkatnya hal tersebut membuat masyarakat membutuhkan transportasi untuk meringankan pekerjaannya dalam kehidupan sehari-hari. Alat transportasi seperti kendaraan roda dua maupun kendaraan roda empat yang pada umumnya digunakan oleh sebagian besar masyarakat sudah merupakan kebutuhan dalam melaksanakan berbagai aktivitas. Yang mana kebutuhan untuk memiliki SIM pun kian meningkat.

Akan tetapi, masih banyaknya pengguna kendaraan yang tidak memiliki SIM dengan berbagai macam alasan. Beberapa alasan tersebut adalah dikarenakan kerumitan dalam mengurus SIM seperti antrian yang lama, suasana yang tidak nyaman, proses alur pelayanan dari loket satu ke loket selanjutnya,

serta faktor biaya dan ketidakadilan dalam pengurusan SIM. Hal tersebutlah yang menjadikan masyarakat menjadi enggan untuk mengurus SIM dan dari hal tersebutlah yang membuat masyarakat memilih menggunakan jasa pihak ketiga atau calo. Untuk mengatasi hal tersebut, maka hal inilah yang harus diperhatikan oleh pihak Kepolisian untuk melakukan perbaikan sistem pelayanan dengan melaksanakan pelayanan secara efektif.

Maka untuk mengetahui pelaksanaan standar pelayanan pembuatan surat izin mengemudi yang ada di kantor Satpas Rokan Hulu, maka penelitian tersebut berjudul: *"Implementasi Standar Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi Di Satuan Penyelenggara Administrasi Sim (SATPAS) Rokan Hulu."*

METODE PENELITIAN

Penulis melakukan penelitian ini di Kantor Satpas SIM Rokan Hulu Kecamatan Rambah, Kabupaten Rokan Hulu, Riau. Kantor satpas tersebut merupakan sebagai tempat berlangsungnya objek penelitian. Waktu penelitian ini dilaksanakan pada bulan April 2024.

Penulis melakukan kegiatan penelitian dengan menggunakan deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menginterpretasikan suatu keadaan, peristiwa, objek, atau segala sesuatu terkait dengan variabel-variabel yang dapat dijelaskan dengan kata-kata. Penelitian ini dilakukan untuk menjawab bagaimana implementasi Standar Pelayanan Publik pada Pelayanan Pembuatan SIM di Rokan Hulu. Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian adalah observasi yang mana dalam teknik ini melakukan pengamatan secara langsung dengan cara turun langsung ke lokasi penelitian yaitu di Satpas Polres Rokan Hulu, wawancara yaitu penelitian menyusun pertanyaan-pertanyaan mengenai topik penelitian dan ditanyakan secara langsung dengan informan penelitian dalam hal tersebut penelitian akan menarik kesimpulan menginterpretasikan hasil dari wawancara tersebut. Wawancara dalam penelitian kualitatif merupakan pembicaraan yang

memiliki tujuan dan didahului beberapa pertanyaan informal, dan dokumentasi didapatkan dari tempat penelitian yaitu di Satpas Rokan Hulu berupa dokumen maupun foto-foto yang akan menunjang analisis penelitian ini. Teknik analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Persyaratan Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada masyarakat pemohon SIM baru maupun masyarakat yang mengurus perpanjangan Sim, mereka mengatakan:

"... untuk persyaratannya itu tidak menyulitkan. Akan tetapi yang lama itu saat mengurus surat psikologi, yang mana untuk mendapatkan surat psikologi tersebut harus melewati tes." (wawancara 30 April 2024)

Berdasarkan hasil wawancara di atas, bahwa masyarakat pemohon Sim baru maupun masyarakat yang mengurus perpanjangan Sim itu menyatakan bahwa persyaratannya itu tidak menyulitkan. Akan tetapi, dalam mengurus surat psikologi masyarakat merasa waktu pengurusannya lama dan ribet karena untuk mendapatkan surat tersebut harus mengikuti tes terlebih dahulu.

Adapun untuk Waktu Pengumpulan Persyaratan dikumpulkan pada saat awal pendaftaran. Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan, Operator identifikasi Satpas mengatakan bahwa:

"... untuk berkas persyaratan penerbitan SIM baru maupun perpanjangan SIM kita kumpulkan langsung disaat awal pendaftaran, Juwita." (Wawancara 22 April 2024)

Berdasarkan hasil wawancara di atas, untuk pengumpulan persyaratan penerbitan SIM maupun perpanjangan SIM itu di kumpulkan langsung pada saat awal pendaftaran.

Prosedur Pelayanan

Untuk terwujudnya pelayanan publik yang prima maka dibutuhkan standar operasional prosedur (SOP). SOP digunakan sebagai acuan dalam menjalankan tugas dan kewajiban satuan kerja sesuai dengan ruang lingkup tugasnya masing-masing. Tujuan organisasi yang mempunyai SOP adalah agar output yang

dihasilkan sesuai dengan input yang direncanakan.

Berdasarkan wawancara yang telah peneliti lakukan oleh Operator Identifikasi Satpas mengatakan bahwa:

“ . . . ya, masyarakat dapat memahami selgala prosedurnya” (wawancara 22 April 2024)

Hal yang sama juga dikatakan oleh masyarakat pemohon SIIM baru dan juga masyarakat yang mengurus perpanjangan SIIM. Dimana prosedurnya yang ada itu dapat dipahami oleh masyarakat.

Dalam melakukan penerbitan SIM, alur ataupun proses pelayanan yang diberikan oleh Satpas Polres Rokan Hulu untuk setiap jenis Penerbitan SIM itu sama. Seperti yang dikatakan oleh Bintara Urusan pada saat wawancara:

“ . . . pada dasarnya, kalau item mekanisme itu sama. Yang membedakan hanya permohonan baru sama perpanjangan. Bedanya dimana? Kalau pemohon sim baru itu wajib mengikuti ujian avis dan ujian praktek 1 dan praktek 2. Sementara untuk perpanjangan, ini sebenarnya kebijakan dari pimpinan polri yaitu berupa apresiasi yang diberikan oleh pimpinan polri kepada masyarakat atau hadiah yang diberikan oleh pimpinan polri kepada masyarakat yang patuh hukum. Maksud disini yang patuh hukum disini adalah yang betul-betul menjaga, misalnya masa sim saya tinggal sekali lagi, saya tidak akan biarkan mati. Jadi ada perhatiannya, ada kesadaran dari diri sendiri ha itulah diberikan kemudahan dari institusi atau pimpinan polri khusus yang perpanjangan tidak diberlakukan ujian. Jadi mereka enak sekali. Tinggal daftar, lengkapi persyaratan, foto, cetak, udah jadi.” (wawancara 22 April 2024).

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan, dalam melakukan penerbitan SIM baru mekanisme ataupun alur pelayanan yang diberikan oleh Satpas Polres Rokan Hulu itu sama. Yang membedakan hanya pemohon baru dan perpanjangan SIM. Perbedaannya terletak pada uji teori dan praktik. Untuk pemohon Sim baru harus melewati mekanisme ujian teori dan juga ujian praktik. Sedangkan untuk perpanjangan tidak melewati mekanisme ujian tersebut.

Waktu Pelayanan

Pelayanan yang cepat dan tepat dapat meningkatkan kepuasan dari masyarakat yang membutuhkan pelayanan sehingga penyelenggaraan pelayanan perlu menjaga konsistensi pelaksanaan jadwal waktu pemberian pelayanan. Kepastian waktu jelas menjadi hal yang penting yang perlu diketahui oleh masyarakat penerima pelayanan.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan, Baur SIM mengatakan bahwa:

“ . . . untuk waktu pelayanan yang diberikan itu telah sesuai SOP.” (wawancara 22 April 2024)

Berdasarkan hasil wawancara diatas, Satpas Rokan Hulu dalam menyelesaikan pelayanan baik itu untuk penerbitan SIM baru ataupun perpanjangan SIM itu sudah sesuai dengan SOP yang ada.

Biaya Pelayanan

Pelayanan publik pada umumnya adalah bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Oleh karena itu, biaya atau tarif yang dibebankan kepada masyarakat yang diberikan harus sesuai standar harga yang dapat dijangkau oleh masyarakat sehingga masyarakat nantinya tidak merasa terbebani dengan biaya yang diterapkan oleh instansi tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara yang disampaikan oleh Baur SIM:

“ . . . untuk biaya yang berlaku itu sesuai dengan peraturan yang ada. Yang mana nanti adek bisa lihat sendiri di depan.” (wawancara 22 April 2024)

Hal yang sama juga dikatakan oleh masyarakat pemohon SIM A:

“ . . . untuk biaya yang berlaku itu telah sesuai dengan ketentuan yang sudah ada.” (wawancara 30 April 2024)

Kemudian peneliti mencoba mewawancarai masyarakat yang mengurus perpanjangan SIM C, beliau mengatakan bahwa:

“ . . . untuk biaya perpanjangan SIM C tadi, itu totalnya secara keseluruhan adalah Rp. 205.000,00. Yang mana yang paling mahal itu tadi mengurus surat psikologi sebesar Rp. 100.000,00, surat kesehatan Rp. 30.000,00, dan untuk biaya perpanjangan Simnya itu dikenakan biaya sebesar Rp. 75.000,00.” (wawancara 30 April 2024)

Nah berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat dipahami bahwa tarif yang dikenakan kepada masyarakat pemohon SIM maupun masyarakat yang mengurus perpanjangan SIM itu telah sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh Satpas Polres Rokan Hulu dalam memberikan pelayanan yang baik untuk masyarakat.

Produk Pelayanan

Produk pelayanan adalah hasil dari proses pelayanan yang telah diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Proses identifikasi produk pelayanan dapat dilakukan berdasarkan keluaran (output) yang dihasilkan dari setiap tahap pelayanan. Hasil akhir dari prosedur pelayanan inilah yang menjadi produk dari suatu jenis pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara oleh Baur SIM dalam wawancara oleh peneliti:

“ . . . produk yang kami hasilkan yaitu pembuatan maupun perpanjangan SIM. Untuk SIM nya sendiri itu hanya SIM A, SIM C, dan SIM D yang tersedia disini. Kalau untuk SIM umumnya itu diurus di pusat.” (wawancara 22 April 2024).

Dari hasil wawancara diatas bahwa produk yang dihasilkan oleh SATPAS Polres Rokan Hulu itu hanya penerbitan sim baru dan juga perpanjangan untuk kendaraan bermotor roda dua dan juga roda empat perseorangan. Untuk kendaraan umum, penerbitan SIM maupun perpanjangan SIM dapat dilakukan di pusat.

Pengaduan

Untuk menghindari permasalahan yang tidak dapat diselesaikan didalam internal penyelenggara pelayanan maka perlu adanya mekanisme pengaduan dalam menyelenggarakan suatu pelayanan publik yang baik. Dalam negara demokrasi, pengaduan masyarakat adalah bentuk kemerdekaan warga untuk berpartisipasi dalam kebijakan publik serta bentuk pengakuan kedaulatan rakyat dari negara. Masyarakat memiliki hak untuk mendapatkan pemenuhan hak-haknya dari negara, demikian pula negara memiliki kewajiban untuk memenuhi hak-hak masyarakat tersebut.

Kotak Saran

Adanya penyediaan kotak saran yang disediakan oleh Satpas Polres Rokan Hulu

harapannya dapat memudahkan masyarakat dalam menyampaikan keluhannya untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan oleh Satpas Polres Rokan Hulu. Sebagaimana telah disampaikan oleh Operator Identifikasi Satpas dalam wawancara:

“ . . . ada, telah disediakan didepan.” (wawancara 22 April 2024)

Hal yang sama telah disampaikan juga oleh masyarakat pemohon SIM dan juga masyarakat yang melakukan perpanjangan dalam wawancara:

“ . . . ada” (wawancara 30 April 2024)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, Satpas Polres Rokan Hulu menyediakan sarana pengaduan dalam bentuk kotak saran yang mana kotak saran tersebut dapat di jangkau oleh masyarakat untuk mempermudah masyarakat memberikan pengaduan.

Portal Pengaduan Dalam Website

Dengan memanfaatkan kanal maupun portal web memudahkan masyarakat untuk menyampaikan keluhan, aduan, kritik, maupun saran kepada instansi terkait sehingga dapat terwujudnya pelayanan yang lebih baik nantinya. Peneliti ingin mengetahui apakah masyarakat diberi kemudahan untuk melakukan pengaduan melalui website yang disediakan oleh kantor Satpas Polres Rokan Hulu. Dalam wawancara yang telah dilakukan peneliti, Baur Sim mengatakan bahwa:

“ . . . untuk layanan pengaduan yang didalam website itu dahulunya ada, tapi beberapa tahun belakangan sudah tidak digunakan lagi. Artinya masyarakat tidak bisa melakukan pengaduan melalui website lagi.” (Wawancara 22 April 2024)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, Satpas Polres Rokan Hulu sudah tidak lagi menyediakan layanan pengaduan melalui website. Hal tersebut dikarenakan masyarakat jarang sekali menggunakan layanan tersebut dan website yang digunakan itu berbayar sehingga pada akhirnya website tersebut pun tidak digunakan lagi.

Penyediaan Petugas Penerima Pengaduan

Pelayanan terhadap pengaduan masyarakat merupakan hal yang fundamental dalam keberlangsungan sebuah instansi pemerintah. Karena wajah pemerintah di masyarakat dapat

dilihat dari bagaimana pelayanan kepada masyarakat itu sendiri. Pengaduan yang diberikan kepada masyarakat merupakan satu kesempatan bagi instansi pemerintah untuk melakukan evaluasi dan perbaikan. Sarana pengelolaan pengaduan memberikan kesempatan kepada pemerintah untuk memberikan klasifikasi, jawaban, dan tindak lanjut serta penyelesaian atas aduan atau laporan.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan kepada Operator Identifikasi Satpas bahwa:

“... untuk petugas penerima pengaduan itu ada disetiap harinya cuman untuk sekarang lagi berhalangan hadir, Juwita.” (wawancara 22 April 2024)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa dalam memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk melakukan pengaduan, Satpas Polres Rokan Hulu menyediakan petugas penerima pengaduan. Hal tersebut telah disampaikan oleh Operator Identifikasi dan juga telah disampaikan oleh masyarakat pemohon SIM.

PENUTUP

Berdasarkan data-data yang telah dikumpulkan dan didapatkan dari hasil wawancara, observasi, serta data sekunder maupun primer dengan masing-masing sub indikator yang penulis teliti, dapat disimpulkan bahwa Implementasi standar pelayanan publik dalam pelayanan pembuatan surat izin mengemudi di Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS) Rokan Hulu dilihat dari indikator mulai dari persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, dan juga pengaduan dapat dikatakan berjalan dengan baik. Namun masih perlu adanya perbaikan pada beberapa hal terutama dalam hal sumber daya manusianya dan juga kesadaran dari masyarakat itu sendiri. Masih terdapatnya masyarakat yang melakukan pemangkasan prosedur pelayanan sehingga terdapatnya oknum-oknum yang memanfaatkan keadaan tersebut demi keuntungan dirinya sendiri. Selain itu, adanya gangguan jaringan internet yang tidak stabil dan juga terbatasnya sumber daya manusia menjadi alasan mengapa pelayanan yang diberikan belum berjalan seperti yang diharapkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Muslim, Larbiel Hadi. 2022. *Pelayanan Publik: Konsep, Inovasi, & Semangat Anti Korupsi*. Kreasi Edukasi. Pekanbaru.
- Rahmadana, Muhammad Fitri, dkk. 2020. *Pelayanan Publik*. Yayasan kita bisa menulis.
- Sellang, Kamaruddin, dkk. 2019. *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Penerbit Qiara Media.
- Hariani Wita, Yohanes Susanto. 2023. Implementasi Pembuatan SIM Oleh Satuan Penyelenggara Administrasi surat Izin Mengemudi Polisi Resor Kota Pagar Alam. *Jurnal Stia Bengkulu*. 2 (2), 81-88.
- Silvia, Nia. 2019. Analisis Terhadap Kualitas Pelayanan Prima Pada Satuan Penyelenggaraan Administrasi Dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi Di Polres Pangkalan Balai. Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sriwijaya. Palembang.
- Novianti, Rina. 2016. Implementasi Standar Pelayanan Minimal Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Kemranjen Kabupaten Banyumas. Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Semarang. Semarang.
- Karlina, Asna. 2017. Studi Tentang Pelayanan Administrasi Pembuatan Surat Izin Mengemudi (Sim) Di Kantor Polres Kota Bontang. *Jurnal Administrasi Negara*. 5 (2), 8504-8515.
- Gemilang, Chauwa. 2016. Implementasi Pelayanan Prima Dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi (Sim) Di Polresta Samarinda. *Jurnal Administrasi Negara*. 4 (1), 2479-2492.
- Listoyono, Adik, dkk. Penegakan Hukum Terhadap Oknum Anggota Polri Yang Melakukan Pungutan Liar Dalam Pengurusan Surat Izin Mengemudi (Sim) Di Wilayah Hukum Kepolisian Daerah Sumatera Selatan. *Jurnal Hukum Doctrinal*. 7 (1), 25-36.

Hajuan, Andi. 2022. Efektivitas Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) Pada Polisi Resor Kota Ternate. *Journal of Government Science Studies*. 1 (1), 1-8.

Purnamasari, hanny, dan kawan-kawan. 2020. Kualitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi Kendaraan Motor (SIM C) di Polres Karawang. *Jurnal Politikom Indonesiana*. 5 (2), 64-74.

<https://humas.polri.go.id/2023/08/14/perubahan-pola-ujian-sim-di-polres-rohul-3/>
diakses pada tanggal 14 Agustus 2023.

Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia. NOMOR : 63/KEP/M.PAN/7/2003.

Peraturan Daerah Kabupaten Rokan Hulu Nomor 09 Tahun 2021 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD)

Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia No 23 Tahun 2010 tentang Susunan organisasi dan Tata Kerja Pada Tingkat Kepolisian Resort dan Kepolisian Sektor.

Perpol No 5 Tahun 2021 tentang Penerbitan dan Penandaan SIM