

**KINERJA KEPOLISIAN DALAM PELAYANAN PENERBITAN
SURAT IZIN MENGEMUDI (SIM) DI KANTOR SATLANTAS
POLRES SOPPENG**

Oleh :

MUHAMMAD ZUL AHMADI

Mahasiswa Jurusan PPKn FIS Universitas Negeri Makassar

RIFDAN

Dosen PPKn FIS Universitas Negeri Makassar

LUKMAN ILHAM

Dosen PPKn FIS Universitas Negeri Makassar

ABSTRAK: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) Kinerja kepolisian dalam memberikan pelayanan penerbitan surat izin mengemudi (SIM), (2) Kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan penerbitan SIM di Satlantas Polres Soppeng. Untuk mencapai tujuan tersebut maka peneliti menggunakan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Dengan sumber data primer adalah kepolisian di kantor Satlantas Polres Soppeng dan 6 orang masyarakat yang sedang mengurus penerbitan surat izin mengemudi di Kantor Satlantas Polres Soppeng. Data yang telah diperoleh dari hasil penelitian diolah dengan menggunakan teknik analisis secara deskriptif kualitatif. Dari hasil penelitian diperoleh gambaran bahwa secara keseluruhan (1) Kinerja Kepolisian dalam pelayanan penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM) di kantor Satlantas Polres Soppeng sudah berjalan cukup baik, namun masih terkendala berbagai persoalan seperti kapasitas ruang tunggu dan ruang foto SIM yang masih minim dibanding jumlah pemohon SIM yang mencapai ratusan orang setiap harinya. (2) Kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan Surat Izin mengemudi sudah cukup puas namun lamanya antrian membuat masyarakat lama menunggu. Dan kesadaran semua pihak harus lebih ditingkatkan mengingat bahwa kualitas pelayanan sangat bergantung pada layanan yang diberikan.

Kata Kunci: Kinerja Kepolisian, Kualitas Layanan, Kepuasan.

ABSTRACT: This study aims to find out: (1) The performance of the police in providing services for the issuance of driving licenses (SIM), (2) Satisfaction of the community in receiving services for issuing SIMs at the Soppeng Police Station. To achieve this goal the researcher uses data collection techniques through observation, interviews and documentation. With the primary data source is the police in the Soppeng Regional Police Satlantas office and 6 people who are in the process of issuing a driving license at the Soppeng Police Station Satlantas Office. Data that has been obtained from the research results is processed using descriptive qualitative analysis techniques. From the results of the study, it was obtained an illustration that overall (1) the performance of the police in the service of issuing a driving license (SIM) at the Soppeng police station's Satlantas office was running well, but was still constrained by various problems such as the waiting room capacity and the photo SIM room which was still minimal compared to the number SIM applicants who reach hundreds of people every day. (2) The satisfaction of the community in receiving the service of driving licenses is quite satisfied, but the length of the queue makes the community long to wait. And the awareness of all parties must be further enhanced considering that the quality of service depends heavily on the services provided.

Keywords: Police Performance, Service Quality, Satisfaction.

PENDAHULUAN

Aparatur pemerintahan pada dasarnya sebagai pelayan masyarakat. Keberadaan aparatur pemerintahan tidak hanya untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya. Karena itu birokrasi publik atau aparat pemerintahan berkewajiban untuk memberikan pelayanan publik yang sebaik-baiknya. Pemerintahan menyelenggarakan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam kehidupan bernegara. Melalui lembaga-lembaga yang telah dibentuk sesuai dengan fungsinya masing-masing, pemerintah berusaha meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang merupakan tanggung jawabnya. Setiap individu memiliki hak dan kewajiban yaitu hak menerima pelayanan dan kewajiban memberikan pelayanan. Sebagai makhluk sosial manusia saling membutuhkan satu sama lainnya pada kehidupan sehari-hari, saling berinteraksi dan saling memberi baik itu materi maupun jasa. Kepolisian sebagai sebuah lembaga negara harus mengutamakan pelayanan pada masyarakat dan dalam pengembangan kebijakan pelayanan dan pengelolaan sumberdaya dari dan untuk kepentingan publik. Sebagaimana dalam Undang-Undang Republik Indonesia No. 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Republik Indonesia “bahwa pemeliharaan keamanan dalam negeri melalui upaya penyelenggaraan fungsi kepolisian yang meliputi ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayom, dan pelayanan kepada masyarakat dilakukan oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia selaku alat negara yang dibantu oleh masyarakat dengan menjunjung tinggi hak asasi manusia”. Jadi pemberian pelayanan dalam hal ini harus diperhatikan secara khusus karena menyangkut kepentingan

orang banyak. Masyarakat dalam melakukan aktifitas kesehariannya untuk memenuhi kebutuhan hidup dan arus perputaran ekonomi yang harus dipenuhi dan berjalan begitu cepat. Seorang dalam menggunakan sarana kendaraan yang dipakai berlalulintas di jalan raya haruslah taat dan patuh terhadap aturan berlalulintas, salah satunya harus memiliki surat izin mengemudi yang menjadi salah satu ketaatannya dalam berlalulintas karena memenuhi dan mematuhi aturan hukum yang berlaku. Oleh karena itu, ketaatan berlalulintas menjadi kewajiban bagi setiap pemilik surat izin mengemudi dalam melajukan kendaraannya. Berdasarkan Peraturan Kepala Kepolisian negara republik indonesia nomor 9 tahun 2012 tentang Surat Izin Mengemudi. Pasal 1 ayat 4 “Surat Izin Mengemudi yang selanjutnya disingkat SIM adalah tanda bukti legitimasi kompetensi, alat kontrol, dan data forensik kepolisian bagi seseorang yang telah lulus uji pengetahuan, kemampuan, dan keterampilan untuk mengemudikan Ranmor di jalan sesuai dengan persyaratan yang ditentukan berdasarkan Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.” Berkaitan dengan pemilikan Surat Izin Mengemudi tersebut, terkadang banyak ditemui pengendara yang tidak mempunyai Surat Izin Mengemudi dan ada yang di bawah umur 17 sudah mengemudikan kendaraan di sisi lain Masyarakat yang sudah memenuhi persyaratan diminta kesadarannya untuk membuat Surat Izin Mengemudi apabila pengemudi atau pengguna kendaraan tersebut ingin mengemudikan kendaraannya. Penerbitan Administrasi lalulintas pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) merupakan bentuk pelayanan dari instansi Kepolisian terhadap Masyarakat. Pada pelayan masyarakat oleh pihak kepolisian semestinya berjalan secara sistematis, terarah dan terpantau sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan dan diberlakukan,

tetapi realitasnya belum sepenuhnya tercapai. Berdasarkan kondisi tersebut, Pelayanan dalam pembuatan SIM menjadi salah satu tolok ukur kinerja kepolisian yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan yang diterima, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien, dan akuntabel akan mengangkat citra positif Pemerintah Kabupaten Soppeng di mata warga masyarakatnya.

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kinerja

Kinerja berasal dari pengertian *performance*. Ada pula yang memberikan pengertian *performance* hasil kerja atau prestasi kerja. Namun sebenarnya kinerja makna yang lebih luas, bukan hanya hasil kerja, tetapi termasuk bagaimana proses pekerjaan berlangsung. Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2001, 67)¹ istilah kinerja berasal dari kata job performance atau actual performance (prestasi kinerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang). Pengertian kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi pada ekonomi (Armstrong dan Baron, 1998:15).² Dengan demikian, Kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya.

Kinerja merupakan tanggung jawab setiap individu terhadap pekerjaan, membantu mendefinisikan harapan kinerja, mengusahakan kerangka kerja bagi supervisor dan pekerja saling berkomunikasi. Tujuan kinerja adalah menyesuaikan harapan kinerja individu dengan tujuan organisasi. Kesesuaian antara upaya pencapaian tujuan individu dengan tujuan organisasi akan mampu mewujudkan kinerja yang baik.

Berdasarkan Beberapa Pengertian diatas, dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka mewujudkan tujuan organisasi. Pemimpin harus dapat memobilisasi sebuah tim, proses pekerjaan harus dapat di kembangkan dan proses sumber daya manusia harus menjadi fokus utama. Perubahan dan peningkatan peran fungsi sumber daya manusia sangat esensial untuk mendukung keberhasilan organisasi.

Dalam mengukur kinerja mencakup penetapan indikator kinerja, Dari paparan indikator kinerja tersebut dapat dikelompokkan berdasarkan orientasi pada proses dan dan berdasarkan orientasi pada hasil, seperti yang diungkapkan Ratminto dan Atik (2007:179-182), maka dalam penelitian ini menggunakan orientasi pada proses, yaitu responsivitas, tanggung jawab, akuntabilitas dan transparansi.

1. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan organisasi publik dalam mengenali kebutuhan masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Indikator responsivitas digunakan untuk mengetahui kemampuan Kepolisian Satlantas Polres Soppeng dalam memberikan pelayanan penerbitan (SIM). Namun, pelayanan penerbitan SIM bukan hanya dilihat dari kecepatan

¹ Akhmad subekhi.2012.Pengantar Manajemen Sumber Daya Manusia.Jakarta.Prestasi Pustaka.Hal 193

² Wibowo.2014.Manajemen Kinerja.Jakarta.PT Rajagrafindo Persada.Hal 7

petugas datang ke tempat, namun juga dilihat dari bagaimana kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan masyarakat sesuai dengan kendala yang di hadapinya.

2. Responsibilitas

Responsibilitas merupakan indikator yang menunjukkan kesesuaian antara pelaksanaan program atau kebijakan oleh organisasi publik dengan hukum dan prosedur yang ada.

Indikator ini dipilih dengan alasan untuk dapat lebih mengetahui kesesuaian antara prosedur pelayanan yang ada dengan pelayanan yang dilakukan oleh Kepolisian Satlantas Polres Soppeng dalam memberikan pelayanan penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM).

3. Akuntabilitas

Akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar kegiatan organisasi publik konsisten dengan kehendak masyarakat serta dapat dianggap benar dan sesuai dengan nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

4. Transparansi

Transparansi adalah ukuran keterbukaan dalam hal informasi baik diminta maupun tidak dengan tujuan agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat dalam memberikan pelayanan penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM). yang berkaitan dengan pelayanan publik yang dilakukan oleh Satlantas Polres Soppeng.

B. KEPOLISIAN

Kepolisian merupakan lembaga/instansi pemerintah yang bertugas memelihara keamanan dan ketertiban umum. Namun kata *polisi* berasal dari bahasa Inggris "*to police*", yaitu pekerjaan mengamati, memantau, mengawasi segala sesuatu untuk menangkap gejala yang terjadi.

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia pasal 1 Kepolisian adalah segala hal-ihwal yang berkaitan dengan fungsi dan lembaga polisi sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Secara umum yang menjadi tugas utama dari kepolisian, yaitu menjaga keamanan dan memelihara ketertiban umum, menegakkan hukum, memberikan pelayanan, perlindungan, dan pengayoman.

Semua jenis pelayanan publik yang diberikan polisi, dipusatkan dalam satu gedung sehingga metode pelayanan bisa diseragamkan agar lebih memposisikan publik sebagai raja yang mesti dilayani. Untuk itu, dirumuskan standard operating procedure (SOP) pelayanan yang menjadi acuan setiap petugas dalam memberikan pelayanan sekaligus menjadi panduan bagi publik untuk mendapatkan pelayanan³.

Dalam hal ini yang menjadi salah satu fokus penelitian adalah kepolisian dalam hal memberikan pelayanan, yakni pelayanan dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM). Berkaitan dengan fungsi polisi dalam memberikan pelayanan ini dilakukan oleh Satuan Lalu Lintas (Satlantas)

Tugas, wewenang dan tanggung jawab Satlantas dibidang lalulintas⁴ adalah sebagai berikut:

1. Menyelenggarakan fungsi lalu lintas meliputi: penegakan hukum, pendidikan masyarakat lalu lintas, perekayasaan, registrasi dan identifikasi pengemudi dan pencurian kendaraan bermotor.
2. Membantu penyelenggaraan Operasi Khusus yang diperintahkan kepadanya.
3. Melaksanakan administrasi operasional termasuk pengumpulan, pengolahan dan

³ Budi Hatees.2013.Ulat di Kebun Polri dinamika polri menegakkan keadilan hukum. Raih Asa Sukses.hal.118

⁴ Yulihastin, Erma. 2008. *Bekerja Sebagai Polisi*. Bandung: Erlangga. Hal: 28-29

penyajian data atau informasi yang berkenaan dengan aspek pembinaan maupun pelaksanaan fungsinya.

Berdasarkan uraian tersebut tugas dan fungsi lalu lintas bersentuhan langsung dengan masyarakat. Maka masyarakat dapat menilai langsung mengenai kinerja yang dilakukan aparat kepolisian. Hal tersebut hendaknya dilihat sebagai bentuk kepedulian masyarakat pada kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh kepolisian, serta di jadikan sebagai alat untuk meningkatkan kinerja, guna terwujudnya transparansi, akuntabilitas, maupun pelayanan publik yang muda dan ceapt, dalam rangka good government.

C. PELAYANAN PUBLIK

Dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayan publik memberikan definisi 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.

Menurut Lewis dan Gilman (2005), bahwa pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan. Pertanggungjawaban terhadap aspek yang dilayani untuk menjunjung tinggi kepercayaannya kepada masyarakat. Kepercayaan kepada masyarakat yang adalah sebagai dasar untuk mewujudkan tercapainya pemerintahan yang baik⁵.

Pelayanan publik merupakan pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Pelayanan publik sebagai indikator penting dalam penilaian kerja pemerintah, baik ditingkat pusat maupun di daerah. Penyelenggaraan pemerintah dikatakan baik jika pelayanan publik yang dilakukan berorientasi pada kepentingan masyarakat. pelayanan yang baik dan berkualitas memberikan implikasi kepuasan kepada masyarakat, karena masyarakat secara langsung menilai terhadap kinerja pelayanan yang diberikan. indikator kepuasan masyarakat itulah menjadi tolok ukur keberhasilan penyelenggara pemerintahan.

Pelayanan publik sesungguhnya untuk masyarakat, apa yang di butuhkan oleh masyarakat dalam hal pelayanan publik menjadi kewajiban bagi apratur untuk melayaninya. Tetapi, harus diperhatikan pula oleh masyarakat, sistem dan cara menerima pelayanan publik. Prinsipnya adalah saling mematuhi ketentuan dan peraturan yang berlaku dalam penerapan pelayanan publik. Misalnya pembuatan SIM, masyarakat harus tahu syarat dan ketentuan pembuatan SIM. Begitu pula aparatur juga harus mengetahui tentang ketentuan yang berlaku dalam pembuatan SIM baik dari segi waktu penyelesaian maupun aspek biayanya. Sehingga jika ini dipenuhi secara baik, pelayanan publik akan berjalan dengan baik sesuai dengan asas-asas pelayanan publik.

D. SURAT IZIN MENGEMUDI (SIM)

Berdasarkan pasal 1 ayat 4 Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2012 menyatakan bahwa "Surat Izin Mengemudi yang selanjutnya disingkat SIM adalah tanda bukti legitimasi kompetensi, alat kontrol, dan data forensik kepolisian bagi seseorang yang telah lulus uji pengetahuan, kemampuan, dan keterampilan untuk mengemudikan Ranmor di jalan sesuai dengan persyaratan yang ditentukan berdasarkan Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Jadi setiap orang yang mengemudikan kendaraan bermotor diwajibkan untuk memiliki SIM.

⁵ Hayat.2017.Manajemen Pelayanan Publik.Rajawali Pers. Hal. 21

Adapun Fungsi dan Peranan SIM yaitu Sebagai sarana identifikasi / jati diri seseorang, Sebagai alat bukti, Sebagai sarana upaya paksa, Sebagai sarana pelayanan masyarakat.

Setiap orang yang mengemudikan kendaraan bermotor wajib memiliki SIM sebagaimana yang tercantum dalam pasal 1 ayat 6 undang-undang nomor 9 tahun 2012 tentang Surat Izin Mengemudi (SIM), bahwa "Pengemudi adalah orang mengemudikan Ranmor di jalan yang telah memiliki SIM.

1. Golongan-golongan SIM

Golongan SIM Perseorangan berdasarkan Pasal 7 UU No. 9 Tahun 2012

- a) SIM A, untuk mengemudikan mobil penumpang dan barang perseorangan dengan jumlah berat yang diperbolehkan tidak melebihi 3.500 kg.
- b) SIM B1, untuk mengemudikan mobil penumpang dan barang perseorangan dengan jumlah berat yang diperbolehkan lebih dari 3.500 kg.
- c) SIM B2, 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 kg.
- d) SIM C, untuk mengemudikan Sepeda Motor.
- e) SIM D, untuk mengemudikan kendaraan khusus bagi penyandang cacat.

Golongan SIM Umum berdasarkan Pasal 8 UU No. 9 Tahun 2012:

- a) SIM A Umum, untuk mengemudikan kendaraan bermotor umum dan barang dengan jumlah

berat yang diperbolehkan tidak melebihi 3.500 kg.

- b) SIM B1 Umum, untuk mengemudikan mobil penumpang dan barang umum dengan jumlah berat yang diperbolehkan lebih dari 3.500 kg.
- c) SIM B2 Umum, untuk mengemudikan Kendaraan penarik atau Kendaraan Bermotor dengan menarik kereta tempelan atau gandengan dengan berat yang diperbolehkan untuk kereta tempelan atau gandengan lebih dari 1.000 kg.

2. Persyaratan Pembuatan SIM

Untuk golongan SIM Perseorangan, ini dia persyaratan yang mesti dipenuhi:

- a. Batas Usia Minimal
 - SIM A: 17 tahun
 - SIM B1: 20 tahun
 - SIM B2: 21 tahun
 - SIM C: 17 tahun
 - SIM D: 17 tahun
- b. Syarat Administratif
 - Memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP)
 - Mengisi formulir permohonan
 - Sehat jasmani dan rohani, berpenampilan rapi, dan bersepatu (tidak diperkenankan memakai sandal).
 - Lulus ujian teori, ujian praktik, dan/atau ujian keterampilan melalui simulator.
- c. Persyaratan Tambahan

Bagi pemohon SIM B1 dan B2, ada syarat tambahan, yaitu:

 - Untuk membuat SIM B1 harus memiliki SIM A sekurang-kurangnya 12 bulan.
 - Untuk membuat SIM B2 harus memiliki SIM B1 sekurang-kurangnya 12 bulan.

- Membayar biaya pembuatan SIM baru
- d. Persyaratan Pembuatan SIM Umum Khusus untuk golongan SIM Umum, persyaratannya sedikit berbeda dengan golongan SIM Perseorangan. Simak berikut ini persyaratannya:
- 1) Batas Usia Minimal Pemohon
 - SIM A Umum: 20 tahun
 - SIM B1 Umum: 22 tahun
 - SIM B2 Umum: 23 tahun
 - 2) Syarat Administratif
 - Memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP).
 - Mengisi formulir permohonan.
 - Sehat jasmani dan rohani, berpenampilan rapi, dan bersepatu (tidak diperkenankan memakai sandal).
 - Lulus Ujian Ujian teori dan Ujian praktik. Diwajibkan mengikuti klinik mengemudi untuk mendapatkan Surat Keterangan Uji Klinik Pengemudi (SKUKP).
 - 3) Persyaratan tambahan
 - a) Untuk membuat SIM A Umum harus memiliki SIM A sekurang-kurangnya 12 bulan
 - b) Untuk membuat SIM B1 Umum harus memiliki SIM B1 atau SIM A Umum sekurang-kurangnya 12 bulan.
 - c) Untuk membuat SIM B2 Umum harus memiliki SIM B2 atau SIM B1 Umum sekurang-kurangnya 12 bulan.
 - d) Membayar biaya pembuatan SIM baru.

Untuk pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) baru, silakan ikuti alur prosedur yang telah ditetapkan di bawah ini:

- a. Mempersiapkan fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) Ini syarat paling mudah, datang ke tempat fotokopi, lalu fotokopi KTP Anda menjadi beberapa lembar untuk dijadikan dokumen.
- b. Membuat Surat Keterangan Sehat Jasmani dan Rohani Surat keterangan sehat jasmani dan rohani ini dikeluarkan oleh dokter dan dapat dibuat di klinik kepolisian atau di pusat pelayanan kesehatan lainnya.
- c. Ambil Formulir Ambil atau beli permohonan pembuatan SIM sesuai dengan tarif yang telah ditentukan untuk pembuatan SIM baru.
- d. Bayar Asuransi Membayar premi asuransi sebesar Rp30.000, asuransi ini sifatnya tidak wajib.
- e. Mengisi Formulir Isi formulir permohonan dengan lengkap dan benar untuk kemudian diserahkan ke petugas di loket yang telah disediakan. Tunggu hingga nama Anda dipanggil.
- f. Tanda Tangan, Pengambilan Sidik Jari, dan Foto Jika Anda berhasil lulus di kedua ujian di atas, Anda akan diminta untuk menunggu panggilan ke loket untuk melengkapi data tandatangan, sidik jari, dan difoto, semuanya secara elektronik atau digital.
- g. Ikuti Ujian Setelah nama Anda dipanggil, Anda akan diminta mengikuti ujian yang terdiri atas dua tahap, yaitu:
 - 1) Ujian Teori

3. Prosedur Pembuatan SIM Baru

Jika lulus, dilanjutkan dengan ujian praktik. Sementara jika tidak lulus, Anda akan diberi kesempatan untuk mengulang ujian teori ini setelah tenggang 7 hari, 14 hari, dan 30 hari. Jika Anda mengulang kemudian kembali tidak lulus, tidak mengulang, tidak datang kembali, atau tidak ada keterangan, uang pembayaran biaya SIM akan dikembalikan.

2) Ujian Praktik

Jika lulus, SIM akan diproduksi atau dicetak. Jika tidak lulus, Anda akan diberi kesempatan untuk mengulang ujian praktik setelah tenggang waktu 7 hari, 14 hari, dan 30 hari. Sama seperti untuk ujian tertulis, jika Anda mengulang ujian praktik kemudian tidak lulus, tidak mengulang, tidak datang kembali, atau tidak ada keterangan, uang yang telah dibayarkan akan dikembalikan.

h. Ambil SIM

Tahap terakhir adalah menunggu hingga nama Anda dipanggil untuk mengambil SIM yang sudah jadi di loket pengambilan SIM.

METODE PENELITIAN

Adapun variabel dalam penelitian ini hanya terdiri atas satu variabel yang disebut variabel tunggal yaitu “Kinerja Kepolisian Dalam Pelayanan Penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM) Di Kantor Satlantas Polres Soppeng”.

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan

kualitatif dengan mengambil lokasi di Kantor Satlantas Polres Soppeng. Data diperoleh melalui metode pengamatan langsung (observasi), wawancara dan dokumentasi untuk memperoleh informasi tentang Kinerja Kepolisian dalam memberikan pelayanan penerbitan surat izin mengemudi (SIM). Dalam sumber data primer yaitu Kepala Pelayanan dari pihak kepolisian kantor Satlantas Polres Soppeng dan 6 Orang masyarakat yang sedang mengurus pembuatan penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Kantor Satlantas Polres Soppeng. Sedangkan sumber data sekunder yaitu studi kepustakaan.

Data yang diperoleh selanjutnya di analisis dengan teknik analisis data Deskriptif kualitatif, secara terinci sistematis dan terus menerus yang meliputi langkah-langkah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan guna menjawab permasalahan penelitian.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Kinerja Kepolisian Dalam Memberikan Pelayanan Penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM) Di Satlantas Polres Soppeng

Hal ini dapat dilihat dari empat indikator yang dipakai untuk melakukan penilaian kinerja Kepolisian Satlantas Polres Soppeng. Empat indikator tersebut antara lain : responsivitas, responsibilitas, akuntabilitas dan transparansi.

1. Responsivitas

Pelayanan penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM) oleh Satlantas Polres Soppeng sudah cukup baik, meskipun masih ada komplain dari masyarakat, yaitu antrian yang terlalu lama ini disebabkan karena banyaknya jumlah pemohon pembuatan SIM tiap harinya. Dan mempengaruhi kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan.

Namun petugas pelayanan tetap memaksimalkan kerjanya untuk memenuhi keinginan/kepuasan masyarakat dalam urusan penerbitan SIM. Dalam melayani masyarakat petugas kepolisian Satlantas Polres Soppeng telah menunjukkan sikap sopan dan ramah kepada masyarakat dalam melayani dengan melakukan 3S senyum, sapa, salam dalam hal ini pelayanannya membuat masyarakat tidak merasa takut.

2. **Responsibilitas**

Responsibilitas pelayanan yang diberikan dalam pelayanan penerbitan SIM yang dilakukan oleh Satlantas Polres Soppeng sudah baik karena Standar Operasional Prosedur (SOP) sudah di jelaskan terlebih dahulu kepada masyarakat agar masyarakat mampu memahami prosedur yang akan dilewati dalam proses penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM).

3. **Akuntabilitas**

Kinerja kepolisian dalam pelayanan penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM) sesuai dengan akuntabilitasnya dapat dikatakan masih perlu tingkatkan. Disebabkan Kendala sarana dan prasarana dalam pelayanan penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM) mengakibatkan lamanya proses pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM). Pertanggung jawabannya dilakukan kepada atasan dengan laporan harian, mingguan, tahunan dan pertanggungjawaban secara langsung dilakukan kepada masyarakat dalam setiap pengurusan Surat Izin Mengemudi.

4. **Transparansi**

Transparansi dari Satlantas Polres Soppeng dalam memberikan pelayanan penerbitan Surat Izin

mengemudi kepada masyarakat sudah maksimal. Hal ini dikarenakan biaya-biaya yang harus dikeluarkan masyarakat sudah jelas. Dari penginformasian tentang Biaya dan himbauan tentang pelayanan bersih bebas dari percaloan pada pelayanan penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM) Terpampan jelas di Kantor Satlantas Polres Soppeng. Dan petugas kepolisian telah memberikan penjelasan kepada masyarakat pengguna layanan dengan baik.

B. Kepuasan Masyarakat Dalam Menerima Pelayanan Penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM) Di Satlantas Polres Soppeng.

Dalam menentukan kepuasan masyarakat mengacu pada keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara **Nomor : kep/25/m.pan/2/2004** Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Kepuasan dalam suatu pelayanan yang diberikan oleh aparatur negara sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

a. **Prosedur pelayanan**

Pihak kepolisian menjelaskan terlebih dahulu prosedur kepada masyarakat seperti tahapan-tahapan yang akan dilalui. Sehingga masyarakat paham akan prosedur yang akan dilewati nantinya sampai pada persyaratan teknis dan administrasi yang diperlukan.

b. **Kedisiplinan dan Tanggung Jawab petugas pelayanan**

Petugas dalam memberikan pelayanan penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM) sudah sesuai dengan waktu kerja sesuai yang berlaku. Kejelasan wewenang dan

- tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
- c. Kemampuan petugas pelayanan
Tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat sudah cukup maksimal.
 - d. Kecepatan pelayanan
Kecepatan pelayanan dipengaruhi karena banyaknya masyarakat yang mengurus Surat Izin Mengemudi (SIM). Namun petugas pelayanan tetap memaksimalkan kerjanya untuk memenuhi keinginan/kepuasan masyarakat dalam urusan penerbitan SIM.
 - e. Keadilan mendapatkan pelayanan
Pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
 - f. Kesopanan dan keramahan petugas
Sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
 - g. Kepastian biaya pelayanan
Biaya yang dibayarkan oleh masyarakat sudah sesuai dengan biaya yang telah ditetapkan.
 - h. Kepastian jadwal pelayanan
Pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
 - i. Kenyamanan lingkungan
Kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
 - j. Keamanan Pelayanan
Terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang

digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan. Maka dalam penelitian ini, ditarik kesimpulan masing-masing dari rumusan masalah penelitian ini sebagai berikut :

A. Kinerja Kepolisian Dalam Memberikan Pelayanan Penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Satlantas Polres Soppeng.

Pelayanan administrasi dalam penerbitan surat izin mengemudi (SIM) yang diberikan oleh Aparatur Kepolisian Resor (Polres) Soppeng sudah berjalan dengan baik, hal ini dilihat dari:

1. Prosedur pelayanan yang sederhana dan mudah dipahami oleh masyarakat.
2. Persyaratan pelayanan, sudah berjalan dengan baik dapat dilihat dari petugas yang sudah menginformasikan persyaratan penerbitan SIM secara jelas kepada masyarakat melalui pembagian brosure mekanisme penerbitan SIM dan Spanduk yang terpasang di area pembuatan SIM.
3. Kecepatan pelayanan, telah sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh aparat kepolisian walaupun masih terjadi keterlambatan penyelesaian penerbitan SIM karena kendala teknis dan non teknis.
4. Kepastian biaya sudah sesuai dengan tarif pembayaran yang berlaku dan berjalan dengan baik karena pemohon sendiri yang membayar sesuai dengan golongan SIM yang diajukan.

B. Kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan penerbitan SIM di kantor Satlantas Polres Soppeng.

Masyarakat dalam menerima pelayanan penerbitan SIM sudah merasa puas, hal ini dilihat dari :

1. Sikap ramah sudah ditunjukkan oleh petugas saat proses pelayanan pengurusan SIM. Saat melayani dapat dilihat dengan memberikan 3 S (senyum, salam, sapa).
2. Petugas bisa tepat waktu dalam melayani masyarakat dan dilihat dari pelayanan yang cepat dan efisien pada saat jam pelayanan.
3. Sikap petugas yang bijaksana, tegas, ramah, jujur, dan transparan dalam melayani membuat masyarakat merasa nyaman dalam mengurus SIM.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Agus Dwiyanto.2015.*Manajemen Pelayanan Publik:Peduli,Inklusif dan Kolaborasi*.Yogyakarta:Gadjah mada University Press.
- Akmad Subekhi.2012.*Pengantar Manajemen Sumber daya Manusia*.Jakarta.Prestasi Pustaka.
- Anwar Prabu Mangkunegara.2001.*Manajemen Sumber daya Manusia*.Bandung.Remaja Persada.
- Budi Hatees.2013.*Ulat di Kebun Polri dinamika polri menegakkan keadilan hukum*.Jakarta:Raih Asa Sukses.
- Elly M. Setiadi-Usman Kolip.2011.*Pengantar Sosiologi*.Jakarta:PT Fajar Interpretama Mandiri.
- Hayat.2017.*Manajemen Pelayanan Publik*.Jakarta:Rajawali Pers.
- Harold J Leavitt.1986. *Psikologi Manajemen*. Ed. 4 yang dialih

Bahasakan Oleh Muslichah Zarkasi. Jakarta: Penerbit Erlangga. Jalaluddin Rakhmat. 2008.*Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset.

Nurussakinah Daulay, 2014.*Pengantar psikologi dan pandangan Al qur'an tentang psikologi*.Jakarta:PT Fajar Interpretama Mandiri.

Rycko Amelza Dahniel.2014. *Perilaku Organisasi Kepolisian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta

Yulihastin, Erma. 2008. *Bekerja Sebagai Polisi*. Bandung: Erlangga

B. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Republik Indonesia.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Lalulintas dan Angkutan Jalan.

Peraturan Pemerintah Nomor 60 tahun 2016 Tentang Jenis Dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kepolisian Negara Republik Indonesia.

Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2012 Tentang Surat Izin Mengemudi

C. Internet

UjianSIMC.via.blogspot.com