**ANALISIS EFEKTIVITAS PELAYANAN SURAT IZIN MENGEMUDI (SIM)
PADA POLRES KARANGASEM****Ni Luh Putu Ening Permini**

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mahendradatta – Denpasar

e-mail : enynkperminnie@gmail.com

Abstrak - Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masalah sistem, prosedur dan metode yang rumit membuat proses pelayanan menjadi lama. Selain itu, profesionalisme dari satuan petugas (SATPAS) pelayanan surat izin mengemudi Polres Karangasem yang masih dipertanyakan kinerjanya, serta Sarana dan prasarana yang kurang memadai yang menjadi bagian dari permasalahan yang terdapat di kantor pelayanan surat izin mengemudi Satuan Lalulintas Kepolisian Resor Karangasem.

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui seberapa besar pengaruh sistem metode prosedur, personil serta sarana prasarana terhadap efektivitas pelayanan surat izin mengemudi di kantor Satuan Lalulintas Kepolisian Resor Karangasem. Teori yang digunakan yaitu dari pendapat Siagian (2009:60) mengenai efektivitas kerja meliputi waktu, kecermatan, gaya pemberian pelayanan dan faktor - faktor yang mempengaruhi pelayanan publik dari Moenir (2015:8) yaitu sistem prosedur dan metode, personil serta sarana prasarana.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara bersama – sama faktor sistem prosedur metode, personil dan sarana prasarana berpengaruh terhadap Efektivitas pelayanan surat izin mengemudi di kantor satuan lalu lintas Polres Karangasem. Akan tetapi secara dominan faktor personil merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan surat izin mengemudi di kantor satuan lalu lintas Polres Karangasem.

Kata Kunci: efektivitas, personil, sarana prasarana, prosedur

Abstract - This research is motivated by the problem Systems, procedures and complicated method makes the service process becomes longer. In addition, the professionalism of the unit of service personnel driving licenses on Polres Karangasem are still questionable performance, as well as facilities and inadequate infrastructure that is part of the problem contained in the driving license offices on Polres Karangasem.

The purpose of this study is to determine how much influence the system method procedures, personnel and infrastructure to the effectiveness of service license in the office of the Polres Karangasem. The theory used is from Siagian (2009: 60) regarding the effectiveness of work includes time, precision, style and service when they give and factors that affect public services from Moenir (2016: 8) the system of procedures and methods, personnel and infrastructure. The method used in this research is quantitative by taking the total number of respondents was 100 people.

The results showed that procedure systems factor methods, personnel and infrastructure are together effect on the effectiveness of driver's license services at the Polres Karangasem and it is known that the personnel factor is the most influential factor on the effectiveness of driver's license services at the Office of the Polres Karangasem.

Keywords: effectiveness, infrastructure, personnel, procedures

I. PENDAHULUAN

Seiring perkembangan zaman kebutuhan manusia pun semakin meningkat. Kebutuhan tersier juga telah berubah fungsi menjadi kebutuhan primer. Sebagai contoh yaitu kepemilikan kendaraan bermotor, baik kendaraan roda dua maupun roda empat. Dengan kepemilikan kendaraan bermotor sebagai warga negara yang baik maka dianggap perlu untuk memiliki sesuatu yang menunjang ketertiban dalam berkendara. Selain kendaraan yang laik jalan, Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dan penggunaan helm, hal terpenting yang harus dimiliki seorang pengendara yaitu Surat Izin Mengemudi (selanjutnya disebut SIM).

Kemajuan dan perkembangan yang begitu pesat menjadi tolak ukur dalam membuat suatu aturan hukum berlalu lintas yang wajib untuk ditaati. Aturan tersebut digunakan untuk menjamin keamanan, ketertiban dan kelancaran lalu lintas. Sehingga negara memberikan kewenangan terhadap kepolisian untuk memberikan SIM kendaraan bermotor ke setiap pengendara dengan berdasarkan atas Pasal 15 Ayat 2 huruf c Undang-Undang No.2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia.

Setiap peraturan yang digagas dan dirancang untuk memberikan kenyamanan bagi masyarakat dan meningkatkan kedisiplinan masyarakat dalam berlalu lintas tentunya sebetulnya perlu kita dukung dan taati sebagai warga negara yang baik. Masyarakat perlu melakukan penyesuaian dan dituntut untuk mematuhi segala peraturan yang ada dalam undang-undang. Namun demikian, hal ini juga perlu diikuti dengan reformasi dan perubahan pada pola kerja Kepolisian itu sendiri. Disisi lain kesadaran masyarakat untuk mentaati peraturan juga sungguh memperhatikan seperti melanggar lampu lalu lintas, melewati marka jalan, tidak mentaati rambu lalu lintas, dan yang terpenting tidak membawa SIM.

Masyarakat dan anggota kepolisian akan diuji bagi keberhasilan undang-undang ini dalam mencapai tujuan semestinya. Masyarakat harus mulai menghargai peraturan dan hak pengguna jalan yang lain, disisi lain polisi juga harus mampu mereformasi diri sehingga lebih akuntabel,

transparan dan tidak terkesan memanfaatkan undang-undang atau peraturan untuk meraih keuntungan. Polisi dan masyarakat harus bersinergi sehingga tidak ada lagi kesalingcurigaan dan ketidakpercayaan diantara keduanya.

Efektivitas pembuatan SIM dirasa perlu dan mengacu pada Undang-Undang No.14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik serta Standar Operasional Prosedur Keterbukaan Publik Polri. Dijelaskan bahwa dalam era reformasi, setiap warga negara memiliki hak untuk mencari, memperoleh, menggunakan, dan menyebarluaskan informasi yang akurat secara mudah dan cepat. Sehingga memerlukan kesiapan dari Kepolisian Negara Republik Indonesia untuk memberikan pelayanan informasi publik guna menjamin pelayanan informasi publik yang transparan dan akuntabel mulai dari perencanaan, pelaksanaan hingga publikasi informasi melalui media massa.

Tuntutan akuntabel pelayanan menjadi penting untuk diterapkan sesuai dengan dimensi pelayanan yang sederhana, jelas dan pasti, terbuka, efisien, ekonomis dan adil, sebagai perwujudan pelayanan. Hal tersebut diterapkan oleh Instansi Pemerintah seperti Kepolisian. Dimana Kepolisian Republik Indonesia merupakan bagian dari fungsi pemerintahan Negara di bidang pemeliharaan dan keamanan, ketertiban masyarakat, penegak hukum, perlindungan, pengayom, dan pelayanan pada masyarakat. Dalam studi kasus ini, keberadaan Satuan Lalu Lintas Polres Karangasemsangatlah dibutuhkan masyarakat untuk menunjang kelancaran dalam pembuatan SIM, tuntutan masyarakat terhadap Satlantas Polres Karangasem agar dapat meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat yang juga merupakan keharusan guna mewujudkan kualitas pelayanan yang baik.

Sehingga apa yang menjadi keinginan dan harapan pengguna jasa akan dapat tercapai. Hal ini dapat menambah keyakinan dan kepercayaan bahwa untuk membuat SIM prosesnya tidaklah rumit dan bertele-tele seperti apa yang mereka bayangkan selama ini. Sehingga pelayanan yang bermutu dari Satlantas Polres Karangasem merupakan salah satu tolak ukur kepuasan yang berdampak terhadap persepsi masyarakat kepada Institusi

Kepolisian yang memberikan pelayanan yang efektif dan akuntabel. Satuan Lalu Lintas Polres Karangasem mengemban tugas yang mana mereka harus memberikan kesan yang baik atau menciptakan citra positif dimata masyarakat. Secara umum, pada proses pelayanan SIM sering terjadi kendala yang membuat tingkat pelayanan menjadi berkurang sehingga menuai kritik dari masyarakat terhadap efektivitas pelayanan dari kepolisian.

II. LANDASAN TEORI

a. Konsep *Good Governance*

Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik terdiri dari: profesionalitas, akuntabilitas, transparansi dan pelayanan prima. Semenjak era reformasi dimulai telah membawa banyak perubahan dalam kehidupan berbangsa dan bernegara yang mempunyai implikasi mendalam terhadap penyelenggaraan pembangunan di Indonesia.

Salah satu aspek reformasi yang dominan adalah aspek pemerintahan. Pada aspek ini hal yang paling menonjol adalah tuntutan pembangunan sistem organisasi khususnya institusi pemerintah berbasis *good governance* dengan prinsip-prinsip efisien, efektif, terbuka, adil, bertanggung jawab dan dapat dipertanggungjawabkan. Istilah *Good Governance* mulai mengemuka di Indonesia pada tahun 1990-an, seiring dengan interaksi antara pemerintah Indonesia dengan negara-negara luar. Istilah *Good Governace* dapat diartikan sebagai nilai-nilai yang sesuai keinginan rakyat atau nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat dalam mencapai tujuan nasional, kemandirian, pembangunan berkelanjutan dan keadilan sosial, serta aspek-aspek fungsional dari pemerintah yang efektif dalam melaksanakan tugas untuk mencapai tujuan.

Upaya untuk mewujudkan tata pemerintahan yang baik dapat dilakukan dengan mempercepat proses kerja serta modernisasi administrasi melalui otomatisasi di bidang administrasi perkantoran, modernisasi penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat melalui *e-Government* sebagai salah satu sistem teknologi informasi. Dalam penyelenggaraan pemerintahan menuju *good governance* pengem-

banan dan implementasi *e-Government* merupakan alternatif yang strategis dalam rangka mengkomunikasikan informasi secara dua arah antara pemerintah dengan masyarakat.

b. Pelayanan

Menurut Sampara dalam Lijan (2011:4) Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Menurut Kasmir (2011:26) pelayanan diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau masyarakat. Menurut Gronroos dalam Ratmino dan Winarsih (2012:2) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk mencegah permasalahan konsumen/pelanggan.

Dari beberapa pengertian para ahli maka pelayanan diatas dapat diartikan sebagai serangkaian aktivitas atau kegiatan dengan memberikan layanan terbaik dalam membantu memenuhi kebutuhan yang diperlukan oleh seseorang atau organisasi, agar mereka merasakan kepuasan dan selalu loyal kepada organisasi atau perusahaan tersebut.

c. Pelayanan Publik

Menurut Kurniawan (2005:4) pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan. Menurut Ratmino dan Winarsih (2012:5) Pelayanan public didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang maupun dalam bentuk jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di Daerah, dan dilingkungan badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan

perundang-undangan.

Dari beberapa definisi diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah suatu kegiatan masyarakat baik barang atau jasa pemenuhan kebutuhan oleh pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.

d. Asas Pelayanan Publik

Menurut Ratminto dan Winarsih (2012:19) untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan, yaitu : transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak maupun kewajiban.

III. METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif-deskriptif. Sedangkan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive. Purposive merupakan teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2012: 218-219). Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi.

IV. PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan Surat Ijin Mengemudi Motor (SIM) di Polres Karangasem dengan menggunakan dimensi kualitas pelayanan menurut Sinambela (Sinambela, 2011: 6) yang terdiri dari Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan hak serta Keseimbangan hak dan kewajiban. Berikut ini hasil analisis kualitas pelayanan Surat Ijin Mengemudi Motor (SIM) di Polres Karangasem.

a. Transparansi dalam Pelayanan Surat Ijin Mengemudi Motor (SIM) di Polres Karangasem

Konsep transparansi menunjuk pada suatu keadaan dimana segala aspek dapat diproses penyelenggaraan pelayanan yang bersifat terbuka dan dapat diketahui dengan mudah oleh para pengguna. Informasi mengenai tindakan aparat misalnya alasan yang melatarbelakangi tindakan, bentuk, waktu dan cara melakukan harus tersedia bagi penyelenggara layanan dan masyar-

akat luas. Transparansi menjadi bagian penting dalam prioritas pelayanan publik yang dilakukan oleh Polres Karangasem.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, keterbukaan proses penyelenggaraan pelayanan Surat Ijin Mengemudi Motor (SIM) di Polres Karangasem dapat dikatakan sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari berbagai instrumen diantaranya penginfomasian bagan alur mekanisme pelayanan Surat Ijin Mengemudi (SIM) di Polres Karangasem, daftar persyaratan, daftar tarif, jadwal atau waktu yang diperlukan, nama loket atau petugas. Bagan alur prosedur yang harus dilakukan oleh pemohon SIM baru, hilang perpanjangan maupun mutasi masuk atau keluar telah ditempel atau dipasang di ruang pelayanan sekaligus dengan keterangan waktu yang diperlukan. Selain itu, segala informasi telah dipublikasikan melalui media tertulis yang ada baik pamflet, banner maupun spanduk.

Selain itu, peraturan dan prosedur menjadi salah satu bagian terpenting bagi masyarakat dalam pelayanan permohonan SIM baru, perpanjangan maupun mutasi di SATPAS Polres Karangasem. Aparat SATPAS telah memberikan informasi baik di loket informasi maupun setiap masyarakat yang mengurus disetiap loket dengan mengarahkan pemohon SIM ke tahap-tahap selanjutnya serta loket selanjutnya.

b. Akuntabilitas Pelayanan SIM di Polres Karangasem

Akuntabilitas adalah suatu derajat yang menunjukkan besarnya tanggungjawab aparat atau proses pelayanan publik yang dilaksanakan. Pelayanan publik menjadi salah satu tolak ukur kinerja aparat dalam memberikan pelayanan yang paling kasat mata. Kinerja aparat SATPAS dalam pelayanan Surat Ijin Mengemudi Motor (SIM) sudah sesuai mulai dari jam masuk kerja sampai jam kerja selesai.

Berdasarkan wawancara kepada pemohon SIM tidak ada yang mengeluhkan masalah produk yang dihasilkan terkait data dalam SIM. Hal ini menunjukkan ketelitian dari aparat petugas SIM yang sudah baik. Kinerja aparat SATPAS tercermin dari fakta Integritas yang menjadi janji setiap aparat dalam menjalankan tugasnya. Sikap transparan, jujur, obyektif dan akuntabel dalam melaksanakan tugas

dilakukan sebaik mungkin untuk memberikan pelayanan prima.

Pungutan liar menjadi perbuatan illegal yang dapat dilaporkan kepada Kapres langsung dengan adanya call center pungli sehingga dapat ditindaklanjuti. Pemasangan banner atau stop pungli menjadi bentuk sosialisasi kepada masyarakat. Banner atau spanduk yang dipasang di setiap ruangan merupakan salah satu program prioritas Kapolri yaitu Profesional, Modern dan Terpercaya (Promoter) di bidang penguatan pengawasan. Biaya yang dikenakan dalam Pelayanan Surat Ijin Mengemudi berdasarkan pada PP No 50 tahun 2010 tentang jenis dan tarif atas penerimaan negara bukan pajak yang berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia. Biaya yang dikenakan sudah sesuai dengan SOP yang berlaku baik SIM baru, perpanjangan, mutasi maupun hilang.

c. Kondisional Pelayanan Pembuatan SIM

Efisiensi pelayanan publik dapat dilihat dari perspektif pemberi layanan yang mengusahakan agar pelayanan yang diberikan tidak terjadi pemborosan sumber daya. Prinsip efisiensi ini menjadi salah satu cara dalam penyelenggara pelayanan publik yang tidak memberatkan masyarakat dan juga tidak berdampak pada pemborosan. Mekanisme yang diterapkan juga perlu memperhatikan agar tidak terjadi pengurusan SIM yang berulang-ulang (mondar-mandir) sehingga berdampak pada waktu dan tenaga. Pelayanan yang berprinsip pada efisiensi dan efektif dapat menciptakan penyelenggaraan pelayanan secara tepat, cepat, berdaya guna dan tepat guna.

Masyarakat belum cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh aparat BAUR SIM. Masih adanya keluhan terhadap waktu pelayanan yang diperlukan menjadi permasalahan saat mengajukan permohonan SIM. SOP pelayanan perpanjangan SIM dengan lama waktu yang diperlukan belum sesuai dan hal ini berdampak pada kekecewaan masyarakat. Hal ini berdampak pada pemborosan waktu dan tenaga bagi pemohon SIM.

d. Partisipasi Pelayanan Pembuatan SIM

Partisipasi publik menjadi salah

satu ciri eksistensi sistem pemerintahan yang demokratis. Di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, prinsip partisipasi dalam upaya mewujudkan good governance ini juga sejalan dengan cara melihat masyarakat tidak hanya sebagai pelanggan melainkan warga negara yang memiliki negara. Partisipasi masyarakat menjadi salah satu komponen terpenting yang melibatkan masyarakat dalam menentukan keputusan yang diambil berdasarkan hak-hak masyarakat. Pengelolaan pengaduan BAUR SIM didasarkan pada prioritas yang telah ditetapkan serta dengan menentukan pejabat yang bertanggungjawab dalam penyelesaian pengaduan.

Salah satu wadah untuk mengakomodasi kritik dan saran ini sebagai wujud demokrasi telah mengubah pola pikir yang bersifat tertutup terhadap kritik menjadi benar-benar dimanfaatkan untuk meningkatkan pelayanan publik. Permasalahan yang ada bukan hanya ditampung dan kurang ditindaklanjuti dalam kegiatan administrasi pelayanan publik. Partisipasi menjadi bentuk suatu demokrasi di dalam penyelenggaraan pelayanan. Dengan melihat rasio antara masyarakat yang sudah memenuhi syarat mengemudikan motor dengan kendaraan yang jumlah kendaraan yang ada terlihat bahwa partisipasi masyarakat dalam mengurus SIM tidak sesuai harapan yang dilatarbelakangi oleh berbagai faktor yang ada.

Polres Karangasem telah menyediakan beberapa media pengaduan seperti kotak kritik dan saran, facebook, nomor telepon pengaduan, website maupun email. Penanganan pengaduan langsung direspon oleh petugas apabila pesan yang dikirim jelas dan telah memenuhi mekanisme pengaduan atas pelayanan yang disediakan. Media yang ada seperti belum dimanfaatkan oleh masyarakat dengan sebaik-baiknya dalam memajukan pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan pemohon SIM belum semua mengetahui wadah untuk menyalurkan aspirasinya.

Metode Penyelenggaraan Pelayanan Pembuatan SIM dengan SIM Keliling menjadi salah satu alternatif pelayanan perpanjangan SIM yang berada di setiap wilayah di Kabupaten Karangasem. Dengan adanya pelayanan ini diharapkan dapat memberi kemudahan bagi masyarakat untuk perpanjangan, hilang dan

rusak SIM mereka tanpa harus ke SATPAS. Pelayanan yang diberikan meliputi pelayanan permohonan SIM perpanjangan, hilang dan rusak (khusus SIM A dan C). Standar waktu yang diperlukan cepat dibandingkan dengan Perpanjangan SIM di SATPAS. Biaya yang dikeluarkan juga sama dengan SOP yang berlaku dan tidak berbeda.

e. Kesamaan Hak Pelayanan SIM C di Polres Karangasem

Keteguhan aparat BAUR SIM dalam rangka mencapai visi dan misi organisasi sebagai suatu kekuatan dalam memberikan pelayanan publik. Keteguhan ini tercermin dari sikap aparat yang tidak mudah terpengaruh atas suatu tindakan yang dilarang dalam pemberian pelayanan SIM. Keteguhan ini dilakukan dalam rangka menghindari segala bentuk penyimpangan yang tidak sesuai dengan aturan yang berlaku serta menciptakan komitmen dari aparat dalam pembuatan Surat Ijin Mengemudi Motor (SIM). Keteguhan penyelenggara pelayanan ini sudah tertuang di dalam fakta integritas yang ditandatangani oleh setiap aparat sebagai bentuk tugas dan tanggung jawab dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Keteguhan petugas pelayanan SIM juga disampaikan oleh pemohon SIM bahwa keteguhan petugasnya sudah baik walaupun masih ada beberapa aparat yang menurut pemohon SIM masih kurang. Pelayanan Surat Ijin Mengemudi Motor (SIM) di Polres Karangasem memegang teguh pada peraturan dan prosedur pelayanan yang sudah ada. Keteguhan ini menjadi hal yang penting dalam menciptakan pelayanan prima demi kepuasan masyarakat. Aturan-aturan yang ada kemudian dijadikan sebagai pedoman bagaimana dapat diikuti dan dipatuhi aparat merupakan perwujudan budaya kerja.

f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban Pelayanan SIM C

Pelayanan publik harus dilakukan secara non partisan yang memperlakukan semua secara adil. Hal ini dilatarbelakangi pengguna layanan tidak boleh dijadikan pertimbangan dalam memberikan pelayanan. Prinsip penyelenggaraan yang dipakai ini harus berdasarkan asas kesamaan di depan hukum. Semua ini dapat

dilihat dari adanya indikator adanya akses yang sama bagi semua orang untuk mendapatkan pelayanan, selanjutnya didasarkan pada nomor urut, tidak ada dispensasi terhadap pemohon SIM.

Berdasarkan hasil wawancara terkait keadilan dalam proses pelayanan sudah adil dan tidak ada yang didahulukan semua berdasarkan urutan yang mendasarkan pada first come first served. Bagi yang mendapatkan urutan awal maka pemohon SIM akan mendapatkan pelayanan lebih awal. Namun, masih terdapat keluhan dari salah satu pemohon SIM yang datang lebih dahulu namun dipanggil belakangan. Kejujuran petugas Polres Karangasem dalam memberikan pelayanan SIM mendapat respon yang cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari pelayanan yang diberikan baik dalam prosedur permohonan SIM baru, perpanjangan, mutasi maupun hilang.

g. Faktor-faktor yang Berkontribusi terhadap Kualitas Pelayanan Surat Ijin Mengemudi Motor (SIM) di Polres Karangasem

Setiap organisasi memiliki visi dan misi sebagai arah tujuan yang hendak dicapai. Visi dan misi ini diperlukan dalam mendukung penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas. Di dalam penyelenggaraan pelayanan terdapat faktor pendukung dan penghambat. Faktor pendukung ini memberikan kontribusi dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, sedangkan faktor penghambat menjadi suatu hal yang dapat mempengaruhi organisasi dalam menyelenggarakan pelayanan sehingga muncul ketidakpuasan. Faktor-Faktor yang berkontribusi dalam kualitas pelayanan publik berdasarkan teori milik H.A.S Moenir (2010: 88), Taufiq Effendi (2008: 70) dan Mohammad dalam Suryokusumo (2008: 23) yang meliputi sumber daya manusia, kurang tersedianya sarana dan prasarana serta sosialisasi.

- Sumber Daya Manusia

Taufiq Effendi (2008: 55-70) menyatakan bahwa faktor yang menghambat pelayanan berkualitas salah satunya adalah sumber daya manusia. Sumber daya manusia merupakan salah satu unsur terpenting dalam sebuah organisasi. Kontribusi nyata dalam proses organisasi dari sumber daya manusia menunjukkan gagal

atau berhasilnya suatu organisasi. Selain itu, sumber daya manusia yang ada juga dapat mempengaruhi penyelenggaraan pelayanan Surat Ijin Mengemudi Motor (SIM) di Polres Karangasem. Di dalam suatu organisasi sangat penting untuk memperhatikan jumlah, kualitas, distribusi sumber daya manusia yang ada.

- Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana menjadi salah satu unsur pendukung dalam penyelenggaraan pelayanan Surat Ijin Mengemudi Motor (SIM) di Polres Karangasem. Salah satu faktor ini sangat penting mengingat keberadaannya dapat memberikan dampak yang sangat membantu. Sarana pelayanan yang dimaksud disini adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja tersebut. Fungsi sarana pelayanan diantaranya untuk mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu, meningkatkan produktivitas baik barang maupun jasa, kualitas produk yang lebih baik. (H.A.S Moenir, 2010 :88).

- Sosialisasi Pelayanan SIM

Sosialisasi secara menyeluruh menjadi hal terpenting dalam memberikan pelayanan yang baik bagi pemohon SIM. Sosialisasi menjadi salah satu alternatif menyampaikan informasi dari penyelenggara pelayanan kepada pemohon pelayanan. Suryokusumo (2008: 23) menyatakan bahwa kurang informatif berarti informasi yang disampaikan kepada masyarakat seringkali lambat atau bahkan tidak disampaikan. Sosialisasi SIM Keliling mengenai jadwal pelayanan masih kurang. Keberadaan papan informasi juga belum memberikan pengetahuan kepada masyarakat secara menyeluruh. Hal ini menimbulkan sering terjadinya pemohon SIM yang tidak memenuhi syarat administratif sehingga pemohon harus bolak-balik dalam mengurus SIM. Media pengaduan yang disediakan juga belum diketahui dengan baik oleh pemohon SIM sehingga belum dapat meningkatkan pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan SIM di Polres Karangasem.

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan dapat disimpulkan bahwa:

- Kualitas pelayanan Surat Ijin Mengemudi Kendaraan Motor (SIM) di Polres Karangasem sudah cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari adanya transparansi yaitu keterbukaan proses penyelenggaraan pelayanan yang dapat diakses oleh masyarakat.
- Keterbukaan pelayanan SIM dapat dilihat dengan adanya berbagai media informasi yang telah tersedia. Selanjutnya, akuntabilitas dalam pelayanan SIM dapat dilihat dari kinerja aparat penyelenggara yang sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya.
- Kesamaan hak ditunjukkan dengan pelayanan yang dilakukan tanpa adanya diskriminasi sesuai dengan ketentuan yang telah diberlakukan secara teguh dan tegas. Selain itu, keseimbangan antara hak dan kewajiban sudah seimbang antara penyelenggara pelayanan dan penerima pelayanan.
- Faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kualitas pelayanan Surat Ijin Mengemudi Motor (SIM) di Polres Karangasem diantaranya sumber daya manusia, sarana dan prasarana dan sosialisasi.

Saran

- Partisipasi dari masyarakat perlu ditingkatkan oleh Polres Karangasem dalam menyalurkan aspirasinya melalui fasilitas yang telah disediakan sehingga dapat mewujudkan pelayanan prima.
- Untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus SIM perpanjangan, hilang dan rusak diperlukan penambahan lokasi titik SIM Keliling.
- Pelayanan efektif dan efisien yang diberikan dalam penerbitan SIM di Polres Karangasem, sebaiknya segera dilakukan secara satu pintu sehingga pemohon SIM tidak harus bolak-balik dari gedung satu ke gedung lainnya.
- Di dalam penyelenggaraan pelayanan, sarana dan prasarana perlu diperhatikan saat ujian praktik SIM. Pengadaan sarana dan prasarana harus dimanfaatkan sesuai dengan fungsinya. Selain itu, perlu adanya sosialisasi yang dilakukan secara berkelanjutan sehingga dapat

memberikan informasi kepada masyarakat secara menyeluruh terkait prosedur pelayanan SIM di Polres Karangasem.

REFERENSI

- Hardiansyah, 2011, Kualitas Pelayanan Publik, Gava Media, Yogyakarta
- Ibrahim, Johnny, 2016, Pelayanan Publik, Gramedia, Jakarta
- Jurdi, Fajlurrahman, 2016, Teori Pelayanan, Setara Press, Jakarta
- Kumorotomo, Wahyudi, 2011, Akuntabilitas : Sketsa pada Masa Transisi, Pustaka, Yogyakarta
- Kurniawan, Lutfi.J, 2009, Hukum dan Kebijakan Publik, Pembaruan, Yogyakarta
- Kusumo, Mihardjo, 2014, Teori – Teori Pelayanan, Yrama Widya, Yogyakarta
- Meleong, J.Lexy, 2011, Metode Penelitian Kualitatif (edisi revisi), PT. Remaja Rosdakary Offset, Bandung
- Otto, Jan M, 2010, Law, Governance and Development, Leiden University Press, Leiden
- Sinambela, Lijan. P, 2010, Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi), Bumi Aksara, Jakarta
- Yanuar, Ikbar, 2012, Metode Penelitian Kualitatif, Refika Aditama, Bandung