

FAKTOR YANG MENDUKUNG PELAYANAN PEMBUATAN SURAT IZIN MENGEMUDI (SIM) DIWILAYAH KEPOLISIAN RESORT KOTA BESAR (POLRESTABES) SURABAYA

Herlina

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945, Surabaya

Abstract

FACTORS SUPPORTING SERVICES MAKING DRIVING LICENSES (SIM) IN POLICE REGION OF BIG CITY (POLRESTABES) SURABAYA. The authority to grant a motor vehicle license in Indonesia is legally owned by the Police of the Republic of Indonesia (Polri). However, as one of the agencies authorized in the service of making a Driver's License (SIM), there is often a problem in the bhayangkara corps alias the police. In addition to the problem brokering Public complaints related to the creation of Driver's License (SIM) is the service of making Driver's License (SIM) executed by police officers not in accordance with the wishes of the community. Therefore, the need for adequate and qualified human resources can create more efficient and more cooperative public services. The focus in this research is the factors that support the service of making Driver's License (SIM) in the Police Town Resort Police area (Polrestabes) Surabaya. The method used in this research is qualitative descriptive type. The results of this study are factors that support the performance of bureaucracy that can be seen from the indicators of the ability of officers, quality of human resources, government support, and working conditions in providing excellent service quality and professional. Suggestions in this study is to be more maintained and improved again in providing public services, especially in the service of making this driver's license (SIM).

Keywords: public service, human resource performance.

Pendahuluan

Latar Belakang

Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayanan masyarakat yang dibentuk tidak hanya untuk melayani dirinya sendiri tetapi untuk masyarakat serta menciptakan kondisi dimana setiap anggota masyarakat dapat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya dalam mencapai tujuan bersama. Pelayanan publik dalam penelitian ini adalah pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM). Surat Izin Mengemudi (SIM) merupakan bukti registrasi dan identifikasi yang diberikan oleh Polri kepada seseorang yang telah memenuhi persyaratan administrasi, sehat jasmani dan rohani, memahami peraturan lalu lintas dan terampil mengemudikan kendaraan bermotor.

Kewenangan memberikan surat izin kendaraan bermotor di Indonesia ini secara sah hanya dimiliki oleh Kepolisian Republik Indonesia (Polri). Hal ini seperti tertuang dalam pasal 15b Undang-undang No. 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia. Adapun pengaturan lebih khusus mengenai Surat Izin Mengemudi (SIM) terdapat dalam Peraturan Pemerintah No. 22 Tahun 2009 tentang Kendaraan dan Pengemudi. (Adib Bahari, S.H., 2009:15-17). Namun, sebagai salah satu instansi yang diberikan wewenang dalam pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM), sering kali timbul masalah di korps bhayangkara alias kepolisian tersebut. Masalah pelayanan masyarakat merupakan sarang korupsi, sebut saja saat pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM). Sudah menjadi rahasia umum bahwa saat ingin membuat Surat Izin Mengemudi (SIM) atau memperpanjang Surat Izin Mengemudi (SIM) sering kali muncul keluhan dari beberapa masyarakat yaitu masih adanya calo-calo pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM). Selain masalah percaloan keluhan masyarakat terkait pembuatan Surat Ijin Mengemudi (SIM) adalah pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) yang dilaksanakan oleh petugas kepolisian tidak sesuai dengan keinginan masyarakat, Oleh karena itu, perlu adanya Sumber Daya Manusia (SDM) yang memadai dan berkualitas agar dapat tercipta pelayanan publik yang lebih efisien dan lebih kooperatif.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka fokus penelitian yang akan dibahas adalah Apa saja faktor – faktor yang dapat mendukung kinerja birokrasi pada pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) dikantor Polrestabes Surabaya ?

Tujuan

Berdasarkan fokus penelitian yang telah dipaparkan di atas, maka tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mendeskripsikan tentang faktor – faktor yang dapat mendukung kinerja birokrasi pada pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) dikantor Polrestabes Surabaya

Metode Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan untuk menjawab permasalahan dan mencapai tujuan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif adalah pengumpulan data pada suatu latar alamiah, dengan menggunakan metode alamiah, dan dilakukan oleh orang atau peneliti yang tertarik secara alamiah (Moleong, 2012:4). Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah tipe deskriptif kualitatif.

Pembahasan

Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan Publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Pelayanan yang diperlukan manusia pada dasarnya ada dua jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administrative yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi, baik itu organisasi massa atau negara (Moenir, 1992:17). Selanjutnya, yang dimaksud pelayanan umum menurut Keputusan Menteri Penerapan Aparatur Negara No. 81/1993 adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara/ Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Memberikan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik (pemerintah daerah) merupakan kegiatan yang harus dilakukan secara berkesinambungan seiring dengan perkembangan harapan publik yang menuntut untuk dilakukan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Jenis – Jenis Pelayanan

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu:

1. Pelayanan Administratif, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain, Kartu Tanda Penduduk (KTP),

Akta pernikahan, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (BPKB), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah dan sebagainya.

2. Pelayanan Barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.

Pelayanan Jasa, pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

Pengertian Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia adalah faktor yang sangat sentral dalam organisasi, apapun bentuk dan tujuannya, organisasi dibuat berdasarkan berbagai visi untuk kepentingan manusia. Pentingnya sumber daya manusia dalam suatu organisasi, menuntut setiap organisasi mendapatkan pegawai yang berkualitas dan produktif untuk menjalankan organisasi. Manajemen sumber daya manusia pada era informasi ini, menurut Dessler (2003:36) yaitu: “Strategic Human Resource Management is the linking of Human Resource Management with strategic role and objectives in order to improve business performance and develop organizational cultures and foster innovation and flexibility”. Terlihat bahwa para pimpinan organisasi harus mengaitkan pelaksanaan manajemen sumber daya manusia dengan strategi organisasi untuk meningkatkan kinerja serta mengembangkan budaya organisasi yang akan mendukung penerapan inovasi dan fleksibilitas.

Demikian pula halnya dengan organisasi pemerintah, di mana kinerja pegawai terkait erat dengan penyediaan layanan kepada publik. Meskipun merupakan sebuah organisasi nonprofit, pegawai harus memiliki standar kualifikasi tinggi karena hal tersebut dapat mempengaruhi kredibilitas lembaga pemerintah. Salah satu indikator yang dimiliki oleh pegawai adalah pendidikan. Faktor-faktor lain dari pengembangan sumber daya manusia memiliki hubungan dengan kinerja pegawai seperti pengembangan karir, mutasi, promosi pekerjaan, dan kompensasi. Melalui pengembangan tersebut, pegawai akan bekerja dengan prinsip transparansi dan profesionalisme sebagai penggerak utama yang pada akhirnya akan menciptakan tata pemerintahan yang baik.

Hasil Penelitian

Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan Publik

Untuk meningkatkan pelayanan publik yang berkualitas, maka dapat diketahui beberapa faktor yaitu kemampuan petugas, kualitas sumber daya manusia, dukungan pemerintah, dan kondisi kerja yaitu:

1. Kemampuan Petugas

Berdasarkan hasil penelitian diatas, dapat dikatakan bahwa dalam kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan Surat Ijin Mengemudi (SIM) sudah sangat bagus dan akurat terbukti dari kemampuan petugas baik dalam bidang intelektual maupun administratif dan kemampuan petugas dalam menyelesaikan pelayanannya tepat waktu sesuai dengan SOP yang telah ada.

Menurut Robin dan Colter (2007:57) kemampuan berarti kapasitas seseorang individu untuk melakukan beragam tugas dalam suatu pekerjaan. Lebih lanjut Robin menyatakan bahwa kemampuan (ability) adalah sebuah penilaian terkini atas apa yang

dapat dilakukan seseorang. Suatu organisasi pemerintah daerah menurut adanya aparatur atau perangkat daerah yang memiliki kemampuan dalam hubungan dengan pekerjaan sehingga menghasilkan suatu yang optimal. Adanya berbagai keluhan dan rasah ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima atau yang diberikan oleh pemerintah merupakan salah satu cerminan ketidakmampuan atau merupakan indikasi kurang baiknya kinerja pemerintah. Semakin banyak keluhan masyarakat semakin buruk ukuran kemampuan kinerja dari pemerintah yang melayani masyarakat tersebut.

Dewasa ini masyarakat sudah paham mengenai kinerja pemerintah, baik itu berupa sikap dan perilaku aparat sendiri maupun kemampuan dalam melakukan pelayanan. Penelitian lapangan menunjukkan bahwa pada kinerja aparat telah mendapat respon yang beragam, baik itu melalui media massa maupun secara langsung.

Dari penelitian yang dilakukan di Kantor Satuan Penyelenggara Administrasi (SATPAS) Colombo Polresta Surabaya dapat disimpulkan bahwa kemampuan aparat atau petugas akan menentukan kinerja organisasi. Dengan kata lain semakin tinggi kemampuan pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya maka semakin tinggi kinerja pegawai. Sehingga hendaknya petugas maupun pegawai yang ada di Kantor Satuan Penyelenggara Administrasi (SATPAS) Colombo Polresta Surabaya, meningkatkan kegiatan/pelatihan keterampilan bagi aparat. Dengan maksud agar supaya dari hasil pelatihan tersebut diharapkan dapat meningkatkan kemampuan/keterampilan mereka dalam berbagai aspek yang menjadi tugas dan tanggung jawabnya.

2. Kualitas Sumber Daya Manusia

Berdasarkan hasil penelitian di atas, dapat dikatakan bahwa kualitas sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan Surat Ijin Mengemudi (SIM) sudah sangat profesional terbukti dari tanggung jawab dan sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pemohon SIM.

Menurut Handoko (2000:47) manajemen sumber daya manusia adalah penarikan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan, dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan, baik tujuan individu maupun tujuan organisasi. Untuk manajemen sumber daya manusia perlu dikelola secara profesional dan baik agar dapat terwujudnya kesinambungan antara kebutuhan pegawai dengan tuntutan perkembangan teknologi dan lingkungan serta kemampuan organisasi. Keseimbangan tersebut merupakan kunci utama suatu organisasi agar dapat berkembang secara produktif dan wajar.

Kualitas sumber daya manusia yang dimiliki petugas kepolisian lalu lintas dan pegawai di Polresta Surabaya terbilang bagus. Terbukti dengan adanya keterampilan dan keahlian sesuai bidang pekerjaan dan memiliki kesungguhan dan tanggung jawab terhadap pekerjaannya

3. Dukungan Pemerintah

Berdasarkan hasil dari penelitian di atas, dapat dikatakan bahwa dukungan pemerintah dalam mewujudkan kualitas pelayanan publik sudah sangat efektif terbukti dari upaya pemerintah untuk memberikan bantuan kepada setiap pegawai berupa tunjangan kerja serta reward kepada para pegawai yang berprestasi dan bimbingan teknis administrasi, keterampilan, penguasaan, dan pengendalian serta penempatan staff yang sesuai dengan spesifikasi jurusan dari staff tersebut. Hal ini sesuai dengan teori dari Pierce (2000) yang dikutip oleh Kartika (2011:1) mendefinisikan dukungan yaitu sumber emosional, informasional atau pendampingan yang diberikan oleh orang-orang disekitar individu untuk menghadapi setiap permasalahan dan krisis yang terjadi

sehari-hari dalam kehidupan. Oleh karena petugas kepolisian dan pegawai yang ada di kantor Polrestabes Surabaya adalah pegawai Pelayanan Publik yang memiliki keterampilan, keahlian sesuai bidang pekerjaannya dan memiliki kesungguhan dan tanggung jawab dalam menjalankan pekerjaannya.

4. Kondisi Kerja

Berdasarkan penelitian wawancara diatas, dapat dikatakan bahwa kondisi kerja dalam mewujudkan kualitas pelayanan publik sudah sangat efektif dan efisien terbukti dari upaya pemerintah dalam memberikan fasilitas kerja yang memadai, kejelasan tugas serta tanggung jawab petugas kepolisian dan pegawai yang ada dikantor Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) Colombo Polrestabes Surabaya.

Menurut Rachmawaty (2011:1) yang dimaksud dengan kondisi kerja adalah kondisi yang dapat dipersiapkan oleh manajemen organisasi yang bersangkutan pada organisasi yang didirikan oleh pemerintah. Kondisi kerja yang dimaksudkan dalam uraian ini adalah suasana kerja yang dapat mendorong seorang pegawai/aparat untuk mengaktualisasikan potensinya dan menampilkan pekerjaannya secara baik. Agar kondisi tersebut dapat terwujud, maka suasana kooperatif dan kalaboratif, fasilitas kerja yang memadai, kejelasan tugas dan tanggung jaewab setiap aparat, harus diciptakan.

Saran

Berdasarkan hasil peelitian yang telah disimpulkan diatas penulis menyampaikan saran yang berhubungan dengan faktor yang mendukung kinerja birokrasi dalam pelayanan penerbitan Surat Ijin Mengemudi (SIM) baru dikantor Satuan Penyelenggara Adminnistrasi Surat Ijin Mengemudi Colombo Polrestabes Surabaya, yaitu :

1. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan Surat Ijin Mengemudi (SIM) sudah tergolong baik oleh karena itu harus terus dipertahankan demi memberikan kepuasan kepada pemohon atau masyarakat pengurus Surat Ijin Mengemudi (SIM).
2. Kualitas Sumber Daya Manusia yang dimiliki oleh setiap petugas kepolisian dan pegawai dalam memberikan pelayanan penerbitan Surat Ijin Mengemudi (SIM) perlu untuk dipertahankan agar dapat meningkatkan kualitas dalam kepuasan masyarakat yang akan mengurus SIM.
3. Dukungan Pemerintah dalam indikator penelitian ini sudah sangat efektif, maka perlu untuk dipertahankan dan ditingkatkan lagi agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat serta dapat meningkatkan kesejahteraan bagi para pegawai.
4. Kondisi kerja dalam penelitian ini menyatakan bahwa upaya pemerintah dalam memberikan fasilitas kerja yang memadai, kejelasan tugas serta tanggung jawab petugas kepolisian dan pegawai yang ada dikantor Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) Colombo Polrestabes Surabaya untuk itu perlu dipertahankan agar dapat memberikan pelayanan prima dan dapat mendukung kinerja para pegawai agar lebih professional.

DAFTAR PUSTAKA

- Adib Bahari, S.H. (2009). Panduan Praktis Ujian SIM, Mengurus STNK dan BPKB. Yogyakarta: Pustaka Yustisia.
- Andhyka Hanandita. (2014). Kualitas Pelayanan Perpanjangan SIM (Surat Ijin Mengemudi) Keliling di Polantas Surabaya (Studi di wilayah Taman Bungkul Surabaya) (skripsi). Universitas Pembangunan Nasional Surabaya.

- Becker, BE, Huselid, ME & Ulrich, D. 2001. HR Scorecard: Menghubungkan orang, strategi, dan kinerja. Boston: Harvard Business School Press.
- Bernadin, H. J. 2007. Manajemen Sumber Daya Manusia: Sebuah Pendekatan Eksponensial. Ed-4. New York: McGraw-Hill Irwin, 253-277.
- Conny R. Semiawan. 2010. Metode Penelitian Kualitatif. Jakarta:Grasindo.
- David Osborne dan Ted Gaebler, Mewirusahaakan Birokrasi , terjemahan. Abdul Rasyid, Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo, 1996.
- Diana Napitupulu, SH, MH, M.Kn (2010). KPK In Action. Jakarta: Raih Asa Sukses (Penebar Swadaya Grup).
- Dessler, G. 2003 Manajemen Sumber Daya Manusia. Jilid 2. Edisi Kesembilan. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Dwiyanto, Agus, 1995: Penilaian Kinerja Organisasi Publik, Yogyakarta, Fisipol Universitas Gajah Mada.
- Fandy Tjiptono. 1995. Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Andi Offset.
.....1996, Strategi Bisnis Manajemen, Yogyakarta, Andi Offset.
- Garavan, TN, Morley, M., Gunnigle, P.& Collins, E. 2001. "Akumulasi Human Capital: Peran Pengembangan Sumber Daya Manusia". Journal of European Pelatihan Industri, 25 (2/3/4), 48-68.
- Goetsch, D.L. & Davis, S. (1994). Introduction to Total Quality : Quality, Productivity, Competitiveness. Englewood Cliffs, NJ : Prentice Hall International, Inc. p.4.
- Gomez-Mejia, LR, Balkin, DB & Cardy, RL 1998. Mengelola Sumber Daya Manusia Prentice-Hall, Englewood Cliffs, NJ.
- Gronroos, Christian, 1994, "The Marketing Strategy Containuum: Toward A marketing Concept for the 1990's", Management Decision 29(1): 7-13.
- Hermansyah, (2013). Kualitas Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) Pada Kantor Satlantas Polresta Samarinda. *eJournal Administrasi Negara, Volume 1, Nomor 2*.
- Hasibuan, M. S. P. 2006. Manajemen Sumberdaya Manusia. Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Akasara.
- Lovelock, Cistopher. 1992; *Managing Service : Marketing, Operation and Human Resource. New Jersey : Prentice-Hall International, inc.*
- Moenir, H.A.S. 2006. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta. Bumi Aksara.
.....1992. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta:Bumi Aksara
.....1995. Manajemen Pelayanan Umum Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. 2012. Metodologi Penelitian Kualitatif, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Miles, Mattew B dan A. Michael Huberman. (2007). Analisis Data Kualitatif, Buku sumber tentang metode - metode baru. Jakarta: Universitas Indonesia Press.
- Nitisemito, S. 1997. Pengembangan Sumber Daya Manusia. Jakarta: Balai Pustaka.
- Paul, A. K. & Anantharaman, R. N. 2003. "Dampak Praktek Manajemen Orang pada Kinerja Organisasi: Analisis Model Kausal". International Journal of Manajemen Sumber Daya Manusia, 14 (7), 1246-1266.
- Patrick, J. 2000. "Pelatihan". Dalam N. Chmiel (Ed.) Pengantar Kerja dan Psikologi Organisasi (100-125). Oxford, Inggris: Blackwell.
- Rahmat Pubadi, (2013). Pelayanan Surat Izin Mengemudi Di Kepolisian Resort Kota Pontianank. *Jurnal S-1 Ilmu Administrasi Negara, Volume 2, Nomor 2*.
- Rachmawaty. 2011. Kondisi Kerja. <http://odickita-dn.blogspot.com/2011/01/KondisiKerja.html>. Diakses tanggal 7 Maret 2011.

- Roosje Kalangi, (2015). Pengembangan Sumber Daya Manusia dan Kinerja Aparat Sipil Negara di Kabupaten Kepulauan Sangehe Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum, Volume 2, Nomor 1*.
- Ronin, S dan Colter, M.2007. Manejemen. Penerbit PT Indeks. Jakarta.
- Siagian, S. P. 2001. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara.
-2006. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Surjadi. 2009. Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik. Bandung : Refika
- Sugiyono. (2012). Memahami Penelitian Kualitatif?. Bandung : ALFABETA.
- Soerjono Soekanto, Sri Mamudji, 1995, Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat , Cet.4, Jakarta: Rajawali Press.
- Tjokroamidjojo. B., 1995. Pengantar Administrasi Pembangunan . PT. Pustaka LP3TS Indonesia, Jakarta.
- Thoha, M. 2007. Perilaku Organisasi, Konsep Dasar dan Aplikasinya. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Winardi, L. 2000. Kepemimpinan Hearts Manajemen. Jakarta: PT. Rhineka Cipta.
- Wright, P., Gardner, T., Moynihan, L. & Allen, M. 2005. Hubungan antara Praktek SDM dan Kinerja Perusahaan: Memeriksa Urutan Kausal. *Personil Psikologi*, 58, 409-
- Yuslim, Djumadi, Sugandi. (2013). Pembinaan Sumber Daya Aparatur dalam meningkatkan pelayanan publik diKantor Camat Tenggara Kabupaten Kutai Kartanegara (Studi Implementasi Peraturan Pemerintah No 42 Tahun 2004 tentang Pembinaan Korps dan Kode Etik Pegawai Negeri Sipil). *eJournal Administrative Reform, Volume 1, Nomor 1*.