

# Efektivitas Kinerja Pelayanan Surat Ijin Mengemudi Pada Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resor Kota Manado

Yuliana Yulita Baghi  
John Hein Goni

***Abstract.** This study aimed to assess the performance of a driver's license services at the Office of the City Police Force Traffic Resort Manado (Manado Police Satlantas). The focus of research regarding police professionalism, work ethic and leadership. The research method used is qualitative, so it does not use statistical data analysis. Data collection was obtained through in-depth interviews of informants to 15 people consisting of 10 applicants driving license and 5 police officers in the service of a driver's license. The results showed that the performance of the service has been excellent driving license that the applicant satisfied. This is because of the behavior of a professional working of police officers and supported the spirit of the work or the work ethic of the maximum. In addition, the lack of leadership that is conducive to making police officers performing services effective driving license. However, there are still complaints of the applicant's driver's license on time and queue length as the number of police on duty are lacking. Need additional officers, when recess was a replacement officer to prevent the happening of a long queue. Also need to limit the number of driver's license applicants every day, as well as more advanced for the time of registration of the applicant does not have to wait too long to get a driver's license.*

***Key words:** Professionalism, Behavior, Leadership*

Pelayanan publik yang diberikan oleh institusi pemerintah memang dapat dikatakan mulai dari tahun ke tahun terus diperbaiki, di mana yang terakhir dengan diterbitkannya Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 tanggal 18 Juli 2009. Adanya Undang-Undang ini maka pelayanan publik diharapkan semakin lebih teratur dan terarah. Banyak keluhan dari masyarakat bahwa pelayanan publik sebagaimana dikemukakan dalam Undang-Undang Pelayanan Publik ternyata belum efektif. Hal tersebut antara lain berupa petugas terlambat masuk kantor, penyelesaian urusan diperlambat, dan sebagainya.

Kepolisian sebagai bagian dari pemerintah juga mempunyai kewajiban untuk memberikan pelayanan publik yang prima kepada masyarakat yang berurusan di institusi kepolisian seperti pengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM). Sehubungan dengan pelayanan SIM kepada masyarakat sudah tentu aparat kepolisian yang dipercayakan untuk melaksanakan tugas pelayanan SIM maka aparat kepolisian harus memiliki tanggung jawab dan kemampuan profesional. Bilamana pelayanan SIM tidak dilaksanakan secara efektif, maka tidak mengikuti

---

*Yuliana Yulita Baghi adalah Lulusan Program Studi PSP Pascasarjana Unsrat  
John Hein Goni adalah dosen Program Studi PSP Pascasarjana Unsrat*

aturan-aturan prosedur yang disyaratkan seperti pengetahuan dan penguasaan rambu-rambu lalu lintas maka kemungkinan terjadi tabrakan dengan kendaraan sulit dihindari.

Profesi tidak dapat dijalankan asal-asalan akan tetapi memiliki tanggung jawab moral terhadap profesinya. Ada tiga nilai moral yang dituntut dari pengemban profesi antara lain: (1) berani berbuat untuk memenuhi tuntutan profesi; (2) menyadari kewajiban yang harus dipenuhi selama menjalankan profesi; (3) idealisme sebagai perwujudan makna misi organisasi profesi.

Mengingat banyaknya warga masyarakat yang mengajukan permohonan penerbitan SIM maka sudah tentu diharapkan aparat kepolisian yang bertugas pada Satuan lalu Lintas kepolisian Resor Kota Manado (Sat. Lantas Polresta Kota Manado) dituntut dapat memberikan pelayanan publik yang memuaskan. Kinerja pelayanan publik yang memuaskan dapat menunjukkan bahwa aparat kepolisian memiliki perilaku yang berjiwa profesional.

Penelitian ini bermaksud mengungkapkan bagaimana efektivitas kinerja pelayanan publik yang ditunjukkan oleh aparat kepolisian yang bertugas dalam Sat Lantas Polresta Kota Manado, khususnya dalam pelaksanaan proses pengujian permohonan SIM dan penerbitan SIM. Hal ini penting untuk diketahui apakah aparat kepolisian telah melaksanakan kinerja pelayanan publik secara efektif? Kinerja pelayanan publik sangat berhubungan dengan profesionalisme dan etos kerja dari aparat kepolisian dan staf administrasi yang non aparat kepolisian yang bertugas serta kepemimpinan yang efektif yang dilakukan oleh pimpinan Satuan Lalulintas Kepolisian Resor Kota Manado. Faktor-faktor inilah yang akan dikaji dalam penelitian ini.

Menurut Martoyo (2002) efektivitas sebagai suatu kondisi atau keadaan dimana dalam memilih tujuan yang hendak dicapai dan sarana atau peralatan yang digunakan, disertai dengan kemampuan yang dimiliki adalah tepat, sehingga tujuan yang diinginkan dapat dicapai dengan hasil yang memuaskan. Siagian (2001) mengatakan tentang kinerja aparatur sebagai salah satu paradigma tradisional yang berlaku dalam lingkungan birokrasi pemerintahan ialah paradigma legislatif, artinya kinerja aparatur pemerintah di masa lalu pada umumnya diukur dari kemampuan menegakkan perundang-undangan yang berlaku.

Menurut Anoraga (1995) profesionalisme ialah suatu tingkah laku, suatu tujuan atau rangkaian kualitas yang memadai atau melukiskan coraknya suatu profesi. Etos kerja berasal dari dua kata yang dapat didefinisikan secara terpisah yaitu "etos" dan "kerja". Secara etimologi kata etos berasal dari kata Latin yaitu "Ethicus" yang berarti ciri, sifat atau kebiasaan, adat istiadat atau kecenderungan moral, pandangan hidup seseorang, suatu kelompok atau suku bangsa (Tasmara, 2004).

Hersey dan Blanchard (1992) mengemukakan bahwa kepemimpinan ialah upaya mempengaruhi orang-orang untuk ikut dalam mencapai tujuan bersama. Dari definisi yang diuraikan tersebut memberikan kejelasan bahwa proses kepemimpinan adalah fungsi pemimpin, pengikut, dan situasi lainnya. Pelayanan publik, diartikan oleh Pamudji (1994) sebagai berikut, yaitu : Berbagai kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang-barang dan jasa-jasa. Pelayanan publik dalam bahasa asing sering diterjemahkan sebagai pelayanan publik, yang didalamnya juga mencakup kegiatan-kegiatan "public

utilities”, seperti misalnya transportasi, telegram, telepon (postel), air bersih (PAM) penerangan (PAM), rumah sakit dll.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan di Kantor Satuan Lalulintas Resor Kepolisian Kota Manado. Penetapan lokasi penelitian ini disebabkan peneliti sebagai aparat kepolisian telah memiliki informasi pengetahuan dan pengalaman yang cukup dalam menunjang penyelesaian penelitian. Metode penelitian yang digunakan ialah metode penelitian kualitatif dalam mana penyajian datanya dilakukan secara deskriptif, yaitu data primernya disajikan dalam bentuk kata-kata dalam rangkaian naratif

Mengingat metode penelitian ini adalah penelitian kualitatif maka sumber data primernya disebut informan (Moleong, 2009). Penelitian ini menetapkan sebagai informan ialah aparat Kepolisian yang bekerja di Resor Kepolisian Kota Manado dalam hal ini Satuan Lalulintas bagian Surat Ijin Mengemudi, dan anggota masyarakat yang menyampaikan permohonan SIM. Jumlah informan ditetapkan sebanyak 15 orang, terdiri dari 5 orang aparat kepolisian dan 10 orang anggota masyarakat.

Data penelitian yang dikumpulkan dari lokasi penelitian diperoleh dengan cara melakukan wawancara mendalam sesuai dengan ketentuan penelitian kualitatif (Moleong, 2000). Wawancara mendalam dengan menggunakan pedoman wawancara yang telah disusun sebelumnya dilakukan terhadap 15 orang informan, di samping itu peneliti juga mengumpulkan data yang berhubungan data permohonan SIM dari anggota masyarakat. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis model interaktif dari Miles dan Huberman (1992), yakni cara analisis data yang dilakukan secara terus menerus sejak awal sampai selesainya penelitian.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Kinerja Pelayanan**

Pelayanan terhadap publik dalam hal ini anggota masyarakat yang mengajukan permohonan SIM pada Satlantas Polresta Manado dapat dilihat pada kinerja petugas kepolisian yang bertugas dalam pelayanan SIM. Kinerja merupakan penampakan kemampuan seseorang dalam menghasilkan sesuatu yang tercermin dari hasil pekerjaan (Werther dan Davis, 1996). Kemampuan seorang pegawai, dan atau petugas kepolisian tampak pada kinerja yang dapat dicapai karena distulah dapat dilihat kemampuan dari pegawai yang bersangkutan.

Adanya pelayanan yang dapat menimbulkan kepuasan kepada pihak lain yang berkepentingan maka dapat diartikan bahwa kinerja pelayanan yang diberikan telah dilakukan secara efektif. Sebaliknya bilamana tidak menimbulkan kepuasan kepada pihak lain yang berkepentingan/berurusan dapat diartikan bahwa kinerja pelayanan belum efektif. Sebab itu, kinerja atau prestasi dari seorang pekerja pada dasarnya merupakan hasil kerja seorang dalam periode tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan misalnya berdasarkan standar, target/sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama dalam suatu organisasi. Jadi kinerja atau prestasi kerja tersebut berlangsung dalam proses administrasi dalam suatu organisasi.

Semua organisasi baik organisasi publik dalam hal ini organisasi-organisasi pemerintah maupun organisasi swasta dalam hal ini organisasi perusahaan sudah tentu memiliki standar dan target yang akan dicapai. Keberhasilan seorang pemimpin dari suatu organisasi dapat dilihat dan dikaji dari kinerja atau prestasi kerja organisasi yang bersangkutan. Standar kinerja sangatlah perlu dirumuskan untuk dijadikan patokan dalam mengadakan perbandingan terhadap apa yang dicapai dan apa yang diharapkan. Standar kinerja tersebut dapat pula dijadikan sebagai patokan dalam mengadakan pertanggung jawaban terhadap apa yang dilaksanakan.

Pelayanan SIM yang dilaksanakan pada Satlantas Polresta Manado sudah tentu memiliki standar dan target yang akan dicapai dalam suatu periode tertentu. Peneliti tidak mengkaji kinerja seperti yang dilakukan pada organisasi-organisasi perusahaan, yaitu mengkaji standar dan target yang hendak dicapai, tetapi peneliti lebih mengkaji apakah kinerja pelayanan yang diberikan oleh para petugas kepolisian yang bertugas dalam pemberian/pelayanan SIM kepada konsumen dalam hal ini anggota masyarakat dan pihak lain misalnya petugas kepolisian sendiri sudah memuaskan atautakah belum memuaskan. Kajiannya dilakukan demikian karena penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif sehingga tidak mengadakan perhitungan-perhitungan.

Kuantitas kinerja pegawai dapat dikaji melalui peningkatan tingkat kemampuan pegawai menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang dibebankan kepadanya serta kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Pendapat tersebut di atas menunjukkan kinerja pelayanan petugas kepolisian dalam tugasnya melakukan pelayanan SIM, apakah yang bersangkutan telah melakukannya sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang dibebankan kepadanya dan kualitas pelayanan, yang diberikan pada para pemohon SIM.

Hasil kinerja pelayanan maka diketahui bahwa para petugas kepolisian yang menjadi informan penelitian ini telah melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya secara baik dan di pihak lain pemohon SIM dalam hal ini anggota masyarakat pada umumnya menyatakan bahwa kinerja pelayanan yang diberikan sudah baik sehingga informan masyarakat menyatakan kepuasannya.

### **Perilaku Kerja Profesional Dan Etos Kerja**

Memberikan kinerja pelayanan kepada pihak lain yang berkepentingan atau yang berurusan apakah pelayanan yang diberikan dilakukan secara profesional dan didukung oleh etos kerja yang maksimal atau tidak melakukannya seperti itu maka akan tampak pada respon pihak lain tersebut. Profesionalisme merupakan standar tingkah laku dan tindak tanduk yang diterapkan dalam menjalankan profesi atau pekerjaannya. Dengan demikian profesionalisme menuntut seseorang mempunyai kemampuan teknis yang tinggi serta watak dan sikap mental yang berorientasi pada keinginan untuk melakukan atau menghasilkan yang terbaik dan senantiasa bekerja berdasarkan sikap mental dan kode etik yang telah ditetapkan.

Kinerja pelayanan SIM memerlukan kemampuan teknis yang tinggi karena tidak memilikinya akan dapat berakibat fatal pada pemohon SIM yang harus dibekali peraturan lalulintas yang akurat. Mengingat pelayanan SIM dilaksanakan pada Kantor Satlantas Polresta Manado maka sudah tentu aparat/petugas kepolisian yang bertugas sudah dibekali secara baik sehingga para pemohon SIM

nantinya mengerti dan memahami fungsi dan peran serta manfaat dari SIM yang dimilikinya.

Petugas kepolisian harus berperilaku profesional dalam melaksanakan tugasnya sehingga pemohon SIM dapat mengerti penggunaannya terlebih kepatuhan terhadap peraturan-peraturan lalu lintas sebab bila hal ini dilalaikan maka dapat beresiko kecelakaan dan dapat berakibat kematian di jalanan. Sebagai petugas kepolisian selain harus memiliki profesionalisme, maka mereka pula diikat dengan sesuatu disiplin kerja yang tinggi. Karenanya dalam hasil wawancara dapat diketahui bahwa dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab pekerjaannya informan petugas kepolisian pada umumnya mereka melakukannya secara profesional dan ditunjang pula oleh etos kerja yang maksimal.

Hasil wawancara dengan para informan masyarakat dalam hal inipara pemohon SIM menyatakan bahwa pada prinsipnya kinerja pelayanan SIM di Satlantas Polresta Manado sudah baik juga secara khusus para informan masyarakat ini menyatakan bahwa petugas kepolisian sudah melakukan tugas pekerjaannya secara baik atau profesional. Juga etos kerja yang ditunjukkan oleh para petugas kepolisian juga dinilai baik oleh para informan masyarakat.

### **Kepemimpinan**

Keberhasilan suatu organisasi sangat ditentukan oleh adanya kepemimpinan yang efektif atau kondusif. Kepemimpinan yang kondusif ditandai oleh adanya kerjasama antara pimpinan/atasan dengan bawahan. Bilamana suasana terjalin dengan baik maka akan berakibat pada tercapainya kinerja organisasi tersebut. Gibson *et al.* (1997) menyatakan bahwa kepemimpinan adalah suatu upaya penggunaan jenis pengaruh bukan paksaan (*concoesive*) untuk memotivasi orang untuk mencapai efektivitas kerja dan tujuan tertentu. Cushway dan Ledge (1999) menegaskan bahwa kepemimpinan adalah kemampuan untuk mempengaruhi orang lain dengan rasa bersemangat demi tercapainya tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Uraian tersebut diatas bahwa kepemimpinan berkaitan dengan proses mempengaruhi orang sehingga mereka mencapai sasaran efektivitas kerja seseorang.

Berdasarkan pendapat tersebut maka jelaslah bahwa faktor kepemimpinan sangat menentukan keberhasilan suatu organisasi. Keberhasilan kinerja pelayanan SIM pada Satlantas Polresta Manado tidak dapat dipisahkan dari kondisi kepemimpinan organisasi ini. Dari hasil wawancara yang dilakukan pada informan petugas kepolisian maka diketahui bahwa pimpinan Satlantas Polresta Manado mampu membina kerjasama dengan bawahan/stafnya. Adanya lingkungan kerja yang menyenangkan telah mendorong informan petugas kepolisian bertugas secara profesional yang ditunjang dengan semangat/etos kerja yang maksimal pula. Sedikitnya keluhan yang disampaikan para informan pemohon SIM merupakan indikasi daripada keberhasilan kepemimpinan pada organisasi Satlantas Polresta Manado. Oleh karena itu, kinerja pelayanan SIM yang diberikan kepada anggota masyarakat dinilai baik sehingga masyarakat merasakan kepuasan.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### A. Kesimpulan

Beberapa hal yang dapat disimpulkan dalam penelitian ini adalah: (1) Keberhasilan kinerja pelayanan tampak pada adanya kepuasan pada konsumen dalam hal ini informan pemohon SIM; (2) Keberhasilan kinerja pelayanan secara internal organisasi dari Satuan Lalulintas Kepolisian Resor Kota Manado yang bertugas dalam pelayanan SIM sangat ditunjang oleh perilaku kerja yang profesional dari para petugas kepolisian serta adanya etos kerja yang maksimal; (3) Faktor kepemimpinan organisasi sangat menunjang dalam capaian kinerja pelayanan. Adanya kerjasama antara atasan dengan bawahan menunjukkan indikasi adanya keberhasilan kepemimpinan. Di samping itu pula tampaknya tidak dapat dipisahkan dengan kondisi kesejahteraan kepolisian yang semakin baik.

### B. Saran

Adapun saran yang boleh diberikan atas hasil penelitian ini adalah: (1) Meskipun terdapat kepuasan terhadap kinerja pelayanan yang dilakukan masih terdapat kelemahan ketika pemohon SIM mengikuti ujian praktek yang terkadang harus menunggu lama karena petugas kepolisian yang bertugas sangat kurang sehingga disarankan perlu dilakukan penambahan petugas; (2) Mengingat pada loket pengambilan SIM terkadang tidak ada petugas yang bertugas maka disarankan agar ketika ada petugas yang mempunyai urusan/kepentingan lain, maka sebaiknya para petugas dapat melakukannya secara bergantian; (3) Mengingat jumlah pemohon SIM yang banyak dan tidak menetap jumlahnya setiap hari dibandingkan jumlah petugas yang tidak seimbang, ada baiknya pimpinan Satuan Lalulintas menetapkan waktu pembukaan dan waktu penutupan pelayanan SIM, serta menetapkan jumlah pemohon SIM yang harus dilayani dalam waktu yang telah ditetapkan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anoraga. 1995. *Psikologi Industri dan Sosial*. Jakarta: Pustaka Jaya.
- Cushway, B dan D. Lodge. 1999. *Human Resources Management*. Jakarta: PT. Alex Media Komputindo.
- Gibson, J. L., Ivancercih, J.M. dan Donnely, J. M. 1997. *Organisasi dan Manajemen : Perilaku, Struktur, Proses*. Jakarta: Erlangga.
- Hersey, P dan Blanchard, K. 1992. *Manajemen Perilaku Organisasi : Pendayagunaan Sumberdaya Manusia*. Jakarta: Erlangga.
- Martoyo, S. 2002. *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Yogyakarta: BPFE Universitas Gadjah Mada.
- Miles, M. B. dan Huberman, A. M. 1992, *Analisa Data Kualitatif*, Jakarta: Universitas Indonesia Press.
- Moleong, L. 2000. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya.
- Pamudji, S. 1994. *Profesionalisme Aparatur Negara dalam Meningkatkan Pelayanan Publik*. Jakarta: Widyapraja No. 19 Tahun III, IIP.
- Siagian, S. P. 2004. *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Tasmara, T. 2004. *Membudayakan Etos Kerja Islami*. Jakarta: Gema Insani.
- Werther, W. B and Davis, K. 1996. *Human Resources and Personnel Management*. Fifth Edition, Singapore: McGraw-Hill, Inc.