

**POLRESTA JAKABARING PERFORMANCE in the SERVICE of MANUFACTURING Drive  
Licence (SIM) in PALEMBANG**

**SUEB SAPUTRA**

**JOYCE J. RARES**

**FLORENCE.D.J. LENGKONG**

***ABSTRACT:** public service is the process of simultaneously output showing how government functions running. The implementation of decentralization and regional autonomy in Indonesia is believed to be able to improve services to the community, improve people's welfare, and fostering democracy. Effected by the importance of the role of public services on the one hand and the number of issues that bind them on the other hand, issues concerning the performance of the institutions as well as public service apparatus became one of the important issues in the reform of public administration in different countries, including for the context of contemporary Indonesia. Driving licences (SIM) is one of the mandatory documents which must be owned by citizens of Indonesia who drive good or rodadua. In addition to a license for motorists, driving licences can also be used as proof of identity for its owners in various other administrative affairs, thus maintaining a driver's licence (SIM) become important in order not to hamper travel and other affairs. POLRESTA Jakabaring Palembang was a place where the public can obtain a driver's license (DRIVING LICENCE) with the hope of driving licences (SIM) they can be retrieved quickly, easily and inexpensively*

***RESEARCH METHODOLOGY:** this study uses Qualitative research methods, descriptive through in-depth interviews to 8 Informant, observation, search and document additional instruments be assisted with guidelines for interviewing, recording device, and stationery to write. **RESEARCH RESULTS:** based on indicators of Dwiyanto used in this penerlitian, productivity, service quality, Responsiveness, Accountability and corporate responsibility, then note that the performance of POLRESTA Jakabaring in the service of Creation Licence (SIM) is already quite good even though there are still some things that need to be improved such as the responsiveness of the officer service in the future. **Conclusion:** the performance of POLRESTA Jakabaring Palembang is based on research conducted in the offices of POLRESTA Jakabaring has been running pretty well, but still requires improvement.*

***Keyword:** Performance POLRESTA Jakabaring, servicing the manufacturing Licence (SIM)*

**PENDAHULUAN**

Paradigma baru pelayanan publik menempatkan publik sebagai pengguna jasa dan pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan. Sesuai dengan peran pemerintah memantau dan memperhatikan kepuasan dan pendapat masyarakat sebagai pihak yang dilayani.

Kemampuan dalam pembuatan kebijakan, fungsi manajemen, struktur organisasi dan penerapan etika sangat diperlukan oleh para administrator agar dapat menyediakan barang dan jasa publik yang profesional. Akan tetapi semua itu baru akan dirasakan manfaatnya apabila mereka mampu menunjukkan pertanggungjawaban hasil kepada

masyarakat. Apakah mereka benar – benar sudah melaksanakan tugasnya secara profesional sehingga memberikan manfaat atau memenuhi kebutuhan serta aspirasi masyarakat.

Pelayanan publik seringkali menjadi ukuran paling mudah dipahami sejauhmana kinerja pemerintah dalam melaksanakan fungsi – fungsinya. Pelayanan publik adalah salah satu fungsi penting pemerintah selain regulasi, proteksi, dan distribusi. Pelayanan publik merupakan proses sekaligus output yang menunjukkan bagaimana fungsi pemerintah dijalankan.

Penerapan desentralisasi dan otonomi daerah di Indonesia diyakini akan mampu meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, meningkatkan kesejahteraan rakyat, dan memupuk demokrasi. Dengan adanya otonomi daerah tersebut, kewenangan pemerintah daerah menjadi lebih luas dari sebelum adanya desentralisasi, sehingga diharapkan pemerintah dapat melaksanakan tugas dan fungsinya dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Perwujudan yang nyata dari terlaksana atau tidaknya tugas dan fungsi tersebut adalah kinerja yang di dalamnya terdiri atas kinerja institusi dan aparat pemerintah. Dalam *reinventing government*, kinerja tidak lagi diukur dengan berapa besarnya input dan bagaimana prosedur yang di tempuh untuk mencapai output sebagaimana yang di anut selama ini, tetapi dengan mengutamakan hasil akhir yang benar – benar dirasakan pelanggan atau masyarakat. Osborne & Geabler, 1993; Barzesley, 1992; Osborne & Plastrik, 1997; (Keban, 2008 )

Dalam prakteknya, kinerja pelayanan yang dihasilkan pemerintah tampaknya belum menunjukkan perubahan signifikan. Beberapa aparat pemerintah masih menunjukkan rendahnya akuntabilitas, responsivitas dan efisiensi dalam penyelenggaraan pelayanan. Dalam kultur kekuasaan pun masih melembaga kultur feodal terkait dengan masih lemahnya kontrol masyarakat terhadap praktik – praktik tersebut. Fakta tersebut menjelaskan bahwa secara umum praktek penyelenggaraan pelayanan umum di Indonesia masih jauh dari prinsip – prinsip tata pemerintah yang baik, hal ini kemudian yang membentuk persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan pemerintah berdasarkan kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Misalnya dalam pengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM), perizinan, dsb, masih terdapat keluhan dari masyarakat tentang pelayanan yang mereka

terima, seperti sistem prosedur pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan, kurang informatif, kurang responsif, tidak konsisten, dan terbatasnya fasilitas sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu, dan biaya).

Dilatarbelakangi oleh semakin pentingnya peran pelayanan publik di satu sisi dan banyaknya persoalan yang melilit mereka disisi lain, isu mengenai kinerja institusi maupun aparat pelayanan publik menjadi salah satu isu penting dalam reformasi administrasi publik di berbagai negara, termasuk untuk konteks Indonesia kontemporer. Kinerja pelayanan publik sering dipertukarkan dengan pengukuran kinerja pemerintah, hal ini tidak terlalu mengherankan karena pada dasarnya pelayanan publik menjadi tanggungjawab pemerintah dan lembaga terkait yang memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Surat Izin Mengemudi (SIM) merupakan salah satu dokumen wajib yang harus dimiliki oleh Warga Negara Indonesia yang berkendaraan baik roda dua maupun empat. Selain sebagai sebuah lisensi bagi pengendara, Surat Izin Mengemudi juga dapat dijadikan bukti identitas bagi pemilikinya dalam berbagai urusan administrasi lainnya, sehingga pengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM) menjadi penting agar tidak menghambat perjalanan dan urusan lainnya. POLRESTA Jakabaring Kota Palembang merupakan tempat dimana masyarakat dapat memperoleh Surat Izin Mengemudi (SIM) dengan harapan Surat Izin Mengemudi (SIM) mereka dapat diperoleh dengan cepat, mudah dan murah. Usaha Polresta Jakabaring Kota Palembang untuk memberikan pelayanan publik khususnya dalam pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) sudah cukup berjalan baik meskipun masih ditemui permasalahan – permasalahan yang tetap muncul pada proses pelayanan, seperti :

Lamanya proses pembuatan SIM, proses pembuatan SIM yang memakan waktu hingga berhari – hari bahkan melebihi satu minggu hari kerja, padahal normalnya SIM dapat selesai dalam jangka waktu kurang dari 3 hari kerja. Hal ini disebabkan oleh kurangnya kesadaran dan tanggungjawab dari pegawai – pegawai dalam menggunakan waktu kerja untuk hal – hal yang tidak perlu atau diluar pekerjaan mereka.

Kurangnya daya tanggap dari pegawai, hal ini terjadi sebagai akibat dari penempatan pegawai yang tidak sesuai dengan bidang ilmu sehingga ketika menjalankan tugasnya, tidak memberikan hasil yang optimal. Adanya biaya tambahan diluar biaya normal, permasalahan seperti ini yang paling dikeluhkan masyarakat, karena mereka harus membayar biaya ekstra agar Surat Izin Mengemudi (SIM) dapat selesai lebih cepat.

Pelayanan yang tidak efektif dan efisien, sistem birokrasi yang panjang dan kurang efisien yang menyebabkan petugas yang bisa mengerjakan dua pekerjaan sekaligus hanya mengerjakan satu pekerjaan saja, akibatnya ketika tugasnya dirasa sudah selesai mereka tidak mau peduli dengan pekerjaan rekan sebagian, padahal hal itu dapat membantu pelayanan menjadi lebih efisien dan cepat.

Masih adanya penyalahgunaan wewenang terkait pengurusan Surat Izin Mengemudi karena oknum - oknum yang tidak bertanggungjawab dalam menggunakan wewenang mereka untuk keuntungan pribadi dengan membuat jalur khusus untuk pengurusan Surat Izin Mengemudi tanpa melewati tes dan proses administratif lainnya, sebagai imbalan masyarakat harus membayar dengan harga yang jauh lebih mahal. meskipun sudah punya sanksi yang jelas namun hal ini masih cukup sering terjadi,

Permasalahan – permasalahan seperti ini memang sangat umum karena bukan

hanya terjadi di Polresta Jakabaring saja namun menarik untuk diteliti, karena nyatanya belum juga ditemukan solusi yang pas untuk mengatasi permasalahan – permasalahan seperti ini. Hal – hal ini merupakan penentu kinerja dari institusi terkait, karena baik tidaknya suatu institusi tergantung pada bagaimana mereka mampu untuk mencapai tujuan yang tercantum dalam visi misi mereka, bagaimana mereka melayani masyarakat, bagaimana mereka menjalankan tanggungjawab pekerjaannya, bagaimana mereka menjalankan tugas dan pekerjaannya, serta bagaimana mereka mendapatkan kepercayaan masyarakat dengan pelayanan yang mereka lakukan. Pelayanan publik seringkali menjadi ukuran paling mudah dipahami sejauhmana kinerja pemerintah/instansi dalam melaksanakan fungsi – fungsinya. Pelayanan publik adalah salah satu fungsi penting pemerintah selain regulasi, proteksi, dan distribusi. Pelayanan publik merupakan proses sekaligus output yang menunjukkan bagaimana fungsi pemerintah dijalankan. Penerapan desentralisasi dan otonomi daerah di Indonesia diyakini akan mampu meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, meningkatkan kesejahteraan rakyat, dan memupuk demokrasi. Dilatarbelakangi oleh semakin pentingnya peran pelayanan publik di satu sisi dan banyaknya persoalan yang melilit mereka di sisi lain, isu mengenai kinerja institusi maupun aparat pelayanan publik menjadi salah satu isu penting dalam reformasi administrasi publik di berbagai negara, termasuk untuk konteks Indonesia kontemporer.

Surat Izin Mengemudi (SIM) merupakan salah satu dokumen wajib yang harus dimiliki oleh warga negara Indonesia yang berkendara baik rodadua maupun empat. Selain sebagai sebuah lisensi bagi pengendara, Surat Izin Mengemudi juga dapat dijadikan bukti identitas bagi pemiliknya dalam berbagai urusan administrasi lainnya, sehingga

pengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM) menjadi penting agar tidak menghambat perjalanan dan urusan lainnya. POLRESTA Jakabaring Kota Palembang merupakan tempat dimana masyarakat dapat memperoleh Surat Izin Mengemudi (SIM) dengan harapan Surat Izin Mengemudi (SIM) mereka dapat diperoleh dengan cepat, mudah dan murah.

Menurut para ahli, kinerja adalah manifestasi dari hubungan kerakyatan antara masyarakat dan pemerintah (Ndraha, 1997:112). Lembaga Administrasi Negara merumuskan kinerja sebagai gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan, program, kebijaksanaan, dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi (LAN, 1999).

Kemudian Sinambela dkk. (2006) mendefinisikan kinerja pegawai sebagai kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu dengan keahlian tertentu. Dalam kamus besar bahasa Indonesia dinyatakan bahwa kinerja berarti: sesuatu yang dicapai, prestasi yang diperlihatkan, dan kemampuan kerja.

Pelayanan publik adalah pemberian layanan ( melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang telah ditetapkan. Ahmad dkk. (2010), pelayanan publik (public service) adalah “ pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat berupa penggunaan fasilitas umum, baik jasa maupun non-jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik, yaitu pemerintah”. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: 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.

Berdasarkan beberapa pendapat atau teori kinerja dalam pelayanan maka penulis merujuk pada teori kinerja dari Agus Dwiyanto yang menyatakan bahwa kinerja dapat di ukur melalui indikator – indikatornya yaitu, produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas Alasan menggunakan teori kinerja ini adalah bahwa permasalahan yang ditemukan dilapangan dapat dipecahkan atau dicari solusinya dengan menggunakan teori kinerja tersebut.

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Melalui penelitian manusia dapat menggunakan hasilnya secara umum, dimana data yang diperoleh dari penelitian tersebut dapat digunakan untuk memahami, memecahkan, dan mengantisipasi masalah. Untuk itu, penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif, dimana peneliti akan menggambarkan bagaimana kinerja pelayanan dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Kantor Polresta Jakabaring Kota Palembang

Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan pada *natural setting* (kondisi yang alamiah), sumber data primer, dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi (*observation*) wawancara mendalam (*in-depth interview*) dan dokumentasi.

Miles and Huberman, 1984 (dalam Sugiyono, 2013) mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data yaitu, *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*.

Kesimpulan secara keseluruhan dari semua Indikator yang ada adalah, Kinerja

PORESTA Jakabaring Kota Palembang dalam pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi dilihat dari :

Berdasarkan wawancara dengan pihak POLRESTA selaku pelaksana pelayanan khususnya dalam pembuatan SIM, produktifitas dari POLRESTA terkait dengan pelayanan pembuatan SIM belum cukup baik, karena adanya penurunan pada 2 tahun terakhir. Untuk kualitas Layanan, sudah cukup memadai meskipun masih ada yang harus dibenahi seperti meningkatkan responsivitas petugas sehingga memperbaiki kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Kemudian untuk responsivitas, masih perlu ditingkatkan lagi karena terbukti masih adanya keluhan masyarakat terkait respon petugas. kemudian memanfaatkan kotak saran dan line sms sebagai program yang dapat memperbaiki kinerja dari waktu ke waktu. Dari segi responsibilitas, meskipun masih harus dikembangkan tapi sudah bisa dikatakan baik, karena masih adanya komentar positif dari masyarakat. sehingga yang diperlukan adalah bagaimana POLRESTA Jakabaring meningkatkan responsibilitas mereka dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Secara keseluruhan dari segi akuntabilitas, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah cukup baik hanya saja belum maksimal sehingga dibutuhkan peran pimpinan dalam mengarahkan dan mengawasi kinerja dari pegawai agar kinerja secara keseluruhan lebih baik. Kemudian beberapa hal yang bisa di sarankan adalah :

Harus lebih responsif dalam menanggapi keluhan masyarakat. dengan memanfaatkan program seperti kotak saran / line sms dengan efektif sehingga dapat mengetahui sejauh mana kinerja dari POLRESTA Jakabaring sendiri di mata masyarakat, dan lebih mengetahui dengan jelas pada bagian mana yang harus diperbaiki.

Lebih mengintensifkan lagi komunikasi dengan masyarakat, agar terbangun sebuah hubungan yang baik antara masyarakat sebagai konsumen dan pihak POLRESTA Jakabaring sebagai pemberi layanan.

Membuat inisiatif seperti memberikan reward kepada petugas yang paling ramah terhadap pelanggan atau petugas yang paling responsif dsb, agar semangat kerja dari tiap - tiap petugas terpacu untuk melakukan pekerjaannya dengan baik.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Bastian. 2001, *Akuntansi Sektor Publik di Indonesia*, Yogyakarta, BPFE
- Dwiyanto. Agus dkk, 2002 *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, Yogyakarta:PSKK-UGM
- Gibson. James L, 1990, *Organisasi: Perilaku, Struktur, Proses* (jilid II). Jakarta : Erlangga
- Irham Fahmi, 2010, *Manajemen Kinerja Teori dan Aplikasi*, Bandung: Alfabeta
- Keban. T. Yeremias, 2008, *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik (edisi 2)*. Djogjakarta : Gava Media
- Kumorotomo. Wahyudi, 2005. *Akuntabilitas Birokrasi Publik*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- LAN-RI. 1999, *Pedoman Penyusunan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*, Jakarta: LAN-RI