

**KUALITAS PELAYANAN POLRES ENREKANG DALAM PENERBITAN
SIM DAN STNK**



Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Pemerintahan

Disusun Dan Diajukan Oleh

PRARA ARDIYANTI HAFID

No. Stambuk :105 64 01356 11

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
2018**

**KUALITAS PELAYANAN POLRES ENREKANG DALAM PENERBITAN
SIM DAN STNK**

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Pemerintahan

Disusun Dan Diajukan Oleh

PRARA ARDIYANTI HAFID

No. Stambuk :105 64 01356 11

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
2018**

PERSETUJUAN

Judul Skripsi: Kualitas Pelayanan Polres Enrekang dalam Penerbitan SIM dan STNK

Nama Mahasiswa : Prara Ardiyanti Hafid

Nomor Stambuk : 105 64 01356 11

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

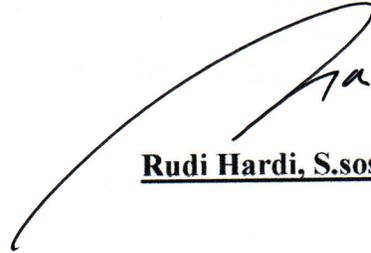
Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II



Abd Kadir Adhys,SH.MM



Rudi Hardi, S.sos, M.Si

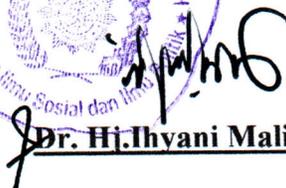
Mengetahui :

Dekan

KetuaJurusan

Fisipol Unismuh Makassar

Ilmu Pemerintahan



Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., Msi



A. Luhur Prianto, S.IP., M.Si

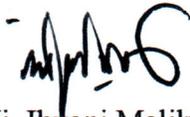
PENERIMAAAN TIM

Telah diterima oleh TIM Peguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, Berdasarkan Surat Keputusan/undangan menguji ujian skripsi Dekan Fisipol Universitas Muhammadiyah Makassar, Nomor 1797/FSP/A,3-VII/XII/39/2018 sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S1) dalam program studi Ilmu Pemerintahan di Makassar pada hari Sabtu tanggal 20 bulan Januari tahun 2018.

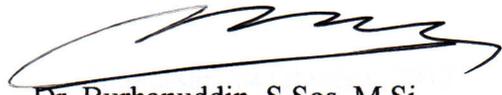
TIM PENILAI

Ketua

Sekretaris



Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos, M.Si



Dr. Burhanuddin, S.Sos, M.Si

Peguji:

1. Abdul Kadir Adys, SH, MM (Ketua)
2. Hj. Andi Nuraeni Aksa, SH, MH
3. Dra. Hj. Muhajirah Hasanuddin, M.Si
4. Rudi Hardi, S.Sos, M.Si



()



()



()



()

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Prara Ardiyanti Hafid

Nomor stambuk : 105 64 01356 11

Program studi : Ilmu Pemerintahan

Menyatakan bahwa benar karya ilmiah ini adalah penelitian saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain atau telah ditulis/dipublikasikan orang lain atau melakukan plagiat. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku, sekalipun itu pencabutan gelar akademik.

Makassar, 14 Oktober 2017

Yang Menyatakan,

Prara Ardiyanti Hafid

ABSTRAK

Prara Ardiyanti Hafid : 2016. Kualitas Pelayanan Polres Enrekang dalam Penerbitan SIM dan STNK (dibimbing oleh Abd Kadir Adhys dan Rudi Hardi).

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanan polres enrekang dalam penerbitan SIM dan STNK dan untuk mengidentifikasi dan menganalisis factor-factoryang menghambat dalam kualitas pelayan polres enrekang dalam penerbitan SIM dan STNK.

Jenis penelitian adalah penelitian deskriptif kualitatif (menjelaskan kondisi objek secara alamiah) dengan informan sebanyak 6 (Enam) orang yang dipilih berdasarkan pandangan bahwa informan memiliki pengetahuan dan KasipelayananSIM dan STNK,danMasyarakat Kabupaten Enrekang. Data yang dikumpulkan dengan menggunakan instrumen berupa; observasi dan dokumentasi serta dikembangkan dengan wawancara terhadap informan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Polres Enrekang dalam Penerbitan SIM dan STNK, sudah memenuhi syarat pelayanan dan masyarakat sudah terealisasi dengan baik ini dapat dilihat dari cara pelayanan yang diberikan aparat kepolisian kepada masyarakat serta kepuasan yang diterima oleh masyarakat terhadap pelayanan kepolisian setempat. dalam proses pembuatan SIM dan STNK masih ada diantara aparat yang melakukan pemungutan biaya kepada masyarakat yang dimana kita ketahui bersama bahwa itu merupakan penyalahan peraturan yang telah ditetapkan oleh kepala kepolisian setempat.

Kata kunci: Pelayanan,Polres, SIM dan STNK

KATA PENGANTAR

“Assalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh”

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, berkat limpahanrahmat dan karunia-Nya semoga kita senantiasa berada dalam lindungan-Nya. Teriring salam dan salawat pada junjungan Rasulullah SAW danKeluarga yang dicintainya beserta sahabat-sahabatnya, sehingga skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Polres Enrekang dalam Penerbitan SIM dan STNK” dapat penulis selesaikan dengan baik dan tepat waktu. Penulis menyusun skripsi ini sebagai karya ilmiah yang merupakan persyaratan untuk memperoleh gelar serjana pada program studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Penulis menyadari bahwa di dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik dari segi teknik penulisan maupun dari segi isinya. Untuk itu, penulis menerima segala bentuk usul, saran ataupun kritikan yang sifatnya membangun demi penyempurnaan berikutnya. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis tidak terlepas dari berbagai rintangan, mulai dari pengumpulan literatur, pengumpulan data sampai pada pengolahan data maupun dalam tahap penulisan. Namun dengan kesabaran dan ketekunan yang dilandasi dengan rasa tanggungjawab selaku mahasiswa dan juga bantuan dari berbagai pihak, baik material maupun moril, akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Pada kesempatan yang baik ini pula, penulis juga menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan kepada:

Abd Kadir Adhys,SH.MH, selaku Pembimbing I, yang telah mendidik, membantu, dan mengarahkan penulis hingga penyelesaian skripsi ini. Dan bapak Rudi Hardi, S.Sos.,M.Si selaku Pembimbing II, yang telah meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis serta memberikan motivasi dan mengarahkan hingga penyelesaian skripsi ini.

Ibu DR.Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar beserta seluruh stafnya.

Bapak A. Luhur Prianto, S.IP.,M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar beserta seluruh stafnya.

Bapak DR. H. Abdul Rahman Rahim, S.E., M.M, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan studi Strata Satu (S1) dan yang telah membina Universitas ini dengan sebaik-baiknya.

Pemerintah Kabupaten Enrekang, Segenap Polres Enrekang, dan terkhusus Masyarakat Kabupaten Enrekang. Terima kasih atas segala kerjasama dan bantuan yang telah diberikan selama penulis melaksanakan penelitian.

Untuk kedua orang tuaku Serma Abd. Hafid,SH, dan Darmawati yang selalu membimbing serta mengarahkan kearah yang lebih baik, dan telah memberikan dukungan moril serta pengorbanan materi selama ini yang selalu memberikan pelajaran yang penuh arti.Untuk kasih sayang yang telah diberikan kepada penulis. Terima Kasih untuk semuanya.

Seluruh Keluarga besar yang senantiasa memberikan motivasi dan bantuannya kepada penulis untuk menyelesaikan studi, terima kasih atas bantuan moril dan materi yang selama ini diberikan kepada penulis.

Selain itu, penulis juga mengucapkan permohonan maaf yang sedalam-dalamnya jika penulis telah banyak melakukan kesalahan dan kekhilafan, baik dalam bentuk ucapan maupun tingkah laku, semenjak penulis menginjakkan kaki pertama kalinya di Universitas Muhammadiyah Makassar hingga selesainya studi penulis. Semua itu adalah murni dari penulis sebagaimana manusia biasa yang tak pernah luput dari kesalahan dan kekhilafan.

Akhirnya, penulis berharap bahwa apa yang disajikan dalam skripsi ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan. Semoga semua ini dapat bernilai ibadah di sisi-Nya, Aamiin! Sekian dan terimakasih.

Wassalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Makassar, 04 Januari 2018

Prara Ardiyanti Hafid

DAFTAR ISI

Halaman Pengajuan Skripsi	i	
Halaman Persetujuan.....	ii	
Halaman Penerimaan	iii	
Halaman Pernyataan Keaslian Karya Ilmiah	iv	
Abstrak	v	
Kata Pengantar	vi	
Daftar Isi.....	viii	
BAB I. PENDAHULUAN		
A. Latar Belakang	1	
B. Rumusan Masalah	6	
C. Tujuan Penelitian	6	
D. Manfaat Penelitian	6	
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA		
A. Konsep Pelayanan	7	
B. Konsep Pelayanan Publik.....	11	
C. Konsep Kepolisian	31	
D. Kerangka Pikir	34	
E. Fokus Penelitian	35	
F. Deskripsi Fokus Penelitian.....	35	
BAB III. METODE PENELITIAN		
A. Waktu dan Lokasi Penelitian	38	
B. Jenis dan Tipe Penelitian.....	38	
C. Sumber Data.....	38	
D. Teknik Pengumpulan Data	39	
E. Informan Penelitian.....	40	
F. Analisis Data	40	
G. Keabsahan Data.....	40	
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		42
A. Deskripsi Obyek Penelitian.....	42	
B. Kualitas Pelayanan Polres Enrekang dalam Penerbitan SIM dan STNK ..	51	
C. Faktor yang Menghambat Kualitas Pelayanan Polres Enrekang dalam Penerbitan SIM dan STNK	58	
BAB V. PENUTUP		
A. Kesimpulan	66	
B. Saran.....	68	
DAFTAR PUSTAKA	69	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia telah mencapai pada fase pengembangan struktural Modern baik dari pengelolaan sistem maupun ketatanegaraan dan berbagai macam aspek pengembangan lainnya, berangkat dari hal itu penulis tertarik untuk meneliti perihal peranan Pihak kepolisian yang notabeneanya kita pahami bersama bahwa polisi ialah salah satu struktural fungsional pemerintah bertujuan untuk memberikan ketentraman dan menciptakan kenyamanan dalam bermasyarakat sosial.

Tuntunan masyarakat terhadap kinerja kepolisian kini tidak terelakkan lagi, keberadaan dan fungsi polisi dalam masyarakat dituntut menyesuaikan dengan kebutuhan dalam masyarakat itu sendiri, seperti halnya mengenai Kualitas Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) dan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) khusus di kabupaten enrekang sulawesi selatan diharapkan dapat semakin dekat dan semakin dipercaya di tengah-tengah masyarakat, disisi lain sebagai pelindung, pengayom dan pelayan yang bersih, berwibawa, transparan dan professional.

Melihat fenomena yang terjadi pada masyarakat dewasa ini, sering kita mendapati anak usia belum cukup umur untuk berkendara sesuai dengan aturan pemerintah Undang-Undang republik Indonesia Nomor 22 tahun 2009 Tentang Lalu lintas dan angkutan jalan menjabarkan tentang aturan-aturan dalam berlalu lintas, kita di haruskan untuk memenuhi syarat

dan ketentuan yang ada, demi menjaga ketertiban berkendara begitupun dengan kelancarannya. Diluar dari pada itu Polisi yang sebagai penyedia atau sistem fungsional dari pemerintah yang menangani persolan tersebut sering masyarakat juga mendapatkan ketimpangan dalam prosedur kerjanya, banyak diantara masyarakat Kabupaten Enrekang mengeluhkan tentang pelayanan yang kurang baik, disebabkan belum meratanya fasilitas alat teknologi modern untuk mempercepat pelayanan masyarakat. Penerbitan administrasi lalu lintas pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM), pelayan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), pelayan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), dan pengaduan kehilangan, kecelakaan, kematian, keramaian dan lainnya adalah bentuk pelayanan dari instansi Kepolisian terhadap masyarakat. Dalam suatu kenyataan di lapangan, tentang biaya pengurusan SIM, STNK dan BPKB menunjukkan bahwa pembengkakan biaya pengurusan tersebut karena tidak sesuai dengan administratif dengan ada biaya tambahan yang harus dikeluarkan diluar ketentuan oleh pengurusan.

Harus diakui bahwa kondisi pengurusan SIM saat ini secara umum tidak sesuai dengan tarif yang ditentukan. Demikian fenomena yang terjadi pada Kantor Urusan SIM Polres Enrekang, keluhan dari masyarakat sekarang ini bahwa biaya pembuatan SIM C yang menurut ketentuan yaitu Rp. 75.000 bisa mencapai hampir Rp. 250.000, kemungkinan hal itu karena pemakaian jasa' perantara'. Diharapkan dalam fenomena ini petugas Kepolisian dapat menindak oknum secara tegas yang menaikkan biaya

pembuatan SIM yang dinilai sangat memberatkan masyarakat.
(www.mediakonsumen.com/artikel665.html)

Seharusnya akses masyarakat untuk mendapatkan SIM harus lebih mudah dengan harga yang sesuai prosedur. Bukan hanya menyangkut biaya pembuatan SIM yang diluar prosedur, tetapi pelayanan aparat polisi dalam bertindak dan merespon keinginan pengguna jasa menjadi penilaian bagi masyarakat. Sikap polisi yang arogan, kurang ramah terhadap masyarakat dalam menangani pembuatan SIM menumbuhkan tudingan negatif dari masyarakat.

Masyarakat Enrekang dalam mengurus pembuatan SIM cenderung menggunakan jasa "perantara", karena mereka merasa lebih cepat dan mudah untuk mendapatkan SIM tanpa harus menjalani berbagai prosedur. Tetapi tidak sedikit pula yang mengeluhkan keberadaan perantara pada Kantor Urusan SIM Polres Enrekang. Citra Polisi akan lebih baik lagi bila aparat Polri tidak mau menerima pemberian yang bersifat informal (pungli) sehingga masyarakat akan menghormati Polri sebagai aparat yang melayani dan mengayomi masyarakat. Diharapkan dalam hal ini Polri dapat memberantas pencaloan untuk pengurusan SIM, STNK, dan BPKB. Beberapa keluhan dari masyarakat tentang pelayanan SIM diatas serta permintaan pembuatan SIM yang semakin meningkat di tiap tahunnya, membuat Polres Enrekang khususnya Satlantas terus berupaya melakukan langkah-langkah baru dibidang pelayanan pembuatan SIM. Rata-rata untuk pembuatan SIM di Satlantas Polres Enrekang kurang lebih

50 pemohon pembuat SIM tiap harinya. Hal tersebut tidak dapat diprediksi karena batas berlaku SIM tiap orang berbeda-beda. Berikut di sajikan jumlah pemohon SIM selama dua tahun terakhir di Kantor Urusan SIM Satlantas Polres Enrekang.

Banyaknya pemohon atau pemakai jasa layanan pembuatan SIM di Kantor Urusan SIM Satlantas Polres Enrekang haruslah diimbangi dengan peningkatan kualitas pelayanan, karena masyarakat akan menuntut pelayanan yang lebih baik dari organisasi publik. Maka hal yang harus diingat bahwa pelayanan pada masyarakat merupakan tuntutan yang tidak biasa diabaikan, masyarakat merupakan bagian terpenting dari keberadaan dan kelangsungan suatu organisasi. Peranan pihak kepolisian menjadi hal yang sangat Urgent belum lagi banyak masyarakat mendapati kesulitan perkara Administrasi dalam pengurusan SIM dan STNK yang notabennya masyarakat Kabupaten Enrekang menginginkan penjabaran dan pembelajaran pemenuhan permohonan Administrasi yang ada. Masih di peraturan yang sama bab II asas dan tujuan Pasal 2 dan 3 bahwa, Lalu Lintas dan Angkutan Jalan diselenggarakan dengan memperhatikan:

- a. Asas transparan;
- b. Asas akuntabel;
- c. Asas berkelanjutan;
- d. . Asas partisipatif;
- e. . Asas bermanfaat;
- f. . Asas efisien dan efektif;

- g. . Asas seimbang;
- h. Asas terpadu; dan
- i. Asas mandiri.

Lalu Lintas dan Angkutan Jalan diselenggarakan dengan tujuan:

- a. Terwujudnya pelayanan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang aman, selamat, tertib, lancar, dan terpadu dengan moda angkutan lain untuk mendorong perekonomian nasional, memajukan kesejahteraan umum, memperkuat persatuan dan kesatuan bangsa, serta mampu menjunjung tinggi martabat bangsa;
- b. Terwujudnya etika berlalu lintas dan budaya bangsa; dan
- c. Terwujudnya penegakan hukum dan kepastian hukum bagi masyarakat.

Beberapa aturan dan pandangan diatas adalah merupakan pokok utama dalam peranan pihak kepolisian dalam hal ini Polres Kabupaten Enrekang untuk tercapainya tujuan bersama baik dalam lingkup kepolisian ataupun masyarakat itu sendiri, efektifitas kinerja dan sinergitas sangat di perlukan disebabkan hal itulah yang menjadi tolak ukur keprofesionalan semua pihak dalam menjalani kehidupan sosial bermasyarakat. berdasarkan latar belakang tersebut yang penulis kemukakan di atas, maka penulis membuat rumusan masalah yang berkenaan dengan Kualitas Pelayanan Polres Enrekang dalam Penerbitan SIM dan STNK.

B. Rumuan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang permasalahan, maka penulis membatasi dari permasalahan diatas yaitu :

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Polres Enrekang dalam Penerbitan SIM dan STNK?
2. Faktor-faktor apa yang menghambat Kualitas Pelayanan Polres Enrekang dalam Penerbitan SIM dan STNK?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Polres Enrekang dalam Penerbitan SIM dan STNK.
2. Untuk mengetahui factor-faktor yang menghambat dalam Kualitas Pelayanan Polres Enrekang dalam Penerbitan SIM dan STNK.

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini di harapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Aspek teoritis adalah bahan referensi bagi peneliti lain yang hendak mengadakan penelitian tentang Kualitas Pelayanan Polres Enrekang dalam Penerbitan SIM dan STNK.
2. Aspek praktis adalah sebagai bahan/sumber informasi dan kajian bagi Pemerintah Daerah tentang Kualitas Pelayanan Polres Enrekang dalam Penerbitan SIM dan STNK.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Konsep Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan ialah proses pemenuhan kebutuhan yang langsung melalui aktifitas orang lain. Proses dalam pengertian ini adalah terbatas pada kegiatan manajemen dalam rangka tujuan organisasi, jadi pelayanan disini adalah pelayanan dalam rangkaian organisasi manajemen. Dalam memahami arti pelayanan, tidak terlepas dari masalah kepentingan umum yang menjadi asal-usul timbulnya pelayanan. Kepentingan umum adalah berkaitan dengan kepentingan pelayanan kepada umum. Meskipun pada perkembangan selanjutnya pelayanan jasa juga timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu bentuk dari proses penyelenggaraan suatu organisasi. Dimana setiap organisasi, baik organisasi pemerintah maupun organisasi swasta tujuan pelayanan telah ditetapkan bersamaan dengan pembentukan organisasi.

Guna menjelaskan pengertian pelayanan yang lebih luas, penulis mengutip pendapat dari Sarlito Wirawaiz yang mengemukakan bahwa :
“Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu ia, merupakan serangkaian proses. Sebagai proses pelayanan, berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.” (Sarlito Wirawaiz ,1982: 27)

Berdasarkan pengertian tersebut, pelayanan dilaksanakan sekelompok orang guna memenuhi kepentingan akan sesuatu dari sekelompok orang lainnya

dalam suatu wadah atau organisasi, baik pemerintah maupun swasta. Drs. The Liang Gie (1999: 76) mengemukakan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi, mengamalkan, dan mengabdikan diri.

Menurut H.A.S Moenir memberikan batasan bahwa : "Pelayanan adalah proses penggunaan akal, pikiran, panca indra dan anggota badan dan atau tanpa alat bantu yang dilakukan oleh seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang maupun jasa. (H.A.S Moenir, 1992: 17).

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan

Keberhasilan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sangat tergantung pada pemberian pelayanan tersebut, ini dapat dikaji melalui mutu dan kualitas layanan tersebut, mutu dan kualitas layanan biasanya dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya sebagai berikut :

a. Faktor kesadaran aparat

Faktor kesadaran aparat yang terlihat dalam pelayanan, keseimbangan yang dialami oleh seseorang dapat berpengaruh langsung pada tingkat kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan, kesadaran ini pula yang dapat menghasilkan keikhlasan dan kesungguhan dalam pelaksanaan tugas setiap hari dalam hal bentuk pelayanan kepada masyarakat.

b. Faktor aturan

Aturan merupakan landasan kerja bagi setiap organisasi baik yang bersifat publik maupun non publik, aturan sangat berpengaruh pada tingkat kualitas layanan yang diberikan serta merta yang berhubungan langsung pada

mekanisme kerja sehingga menghasilkan output yang dapat memuaskan pada pengguna jasa layanan.

c. Faktor Organisasi

Faktor organisasi harus ditekankan pada penciptaan mekanisme kerja yang menghasilkan efisiensi dan efektifitas layanan bukan hanya terletak pada bentuk pelembagaan atau kerja sama dimana mekanisme ini menyangkut pada hal sisi prosedur dan metode kerja sebagai suatu tata laksana agar pelaksanaannya berjalan dengan baik.

d. Faktor Pendapatan

Pemenuhan kebutuhan hidup dalam setiap orang merupakan suatu motivasi utama bagi setiap orang dimana kebutuhan akan hidup seseorang setiap hari akan selalu meningkat sesuai dengan kemajuan zaman, setiap manusia pun akan selalu merasa kurang nyaman, kekurangan inilah yang menjadi motivasi bagi seseorang pemenuhan atas kekurangannya, kebutuhan dimulai dan kebutuhan yang paling rendah sampai kebutuhan yang paling tinggi.

e. Faktor Sarana Pelayanan

Merupakan faktor utama dalam pelaksanaan kinerja pelayanan, selain faktor tersebut diatas dimana sarana tersebut terdiri dari sarana kerja dan fasilitas kerja. Sarana kerja adalah semua benda yang berfungsi secara langsung maupun tidak langsung misalnya mesin ketik, perlengkapan komunikasi dll, sedangkan layanan dapat berupa fasilitas ruangan, telepon umum dan alat panggil lainnya. Perlengkapan sarana ini pulalah yang sangat mendukung terhadap kecepatan dan ketepatan dalam pemberian pelayanan, sebaliknya sulit

mendapatkan layanan yang baik apabila penunjang sarana kelengkapan sangat terbatas pada suatu organisasi sehingga pihak birokrasi yang memberikan pelayanan terhadap pelayanan sangat menekankan pada tingkat efisiensi dan efektivitas dalam pelayanan kepada masyarakat.

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kinerja pelayanan publik akan menyentuh masalah kualitas layanan yang diberikan oleh organisasi publik pada masyarakat sebagai pelanggan. “Kualitas pelayanan umumnya berfokus pada masyarakat, sehingga produk pelayanan didesain, diproduksi serta diberikan untuk memenuhi keinginan dan kepuasan pelanggan”.(Sudarmayanti, 1999:32). Gronross dalam Tjiptono mengemukakan enam kriteria kualitas pelayanan yaitu:

1) *Professionalism and skill*, kriteria ini merupakan *outcome-related criteria* adalah kualitas pelayanan yang kaitannya dengan penyedia jasa / petugas, fasilitas dan sarana fisik, sistem dan peralatan operasional untuk dapat memuaskan masyarakat secara profesional.

2) *Attitudes and behavior*, kriteria ini adalah *process-related criteria* adalah kualitas pelayanan yang menunjukkan derajat perhatian yang diberikan petugas terhadap masyarakat dan berusaha membantu dalam memecahkan masalah secara spontan dan senang hati.

3) *Accessibility and flexibility*, kriteria ini termasuk dalam proses *process-related criteria*, bahwa penyedia jasa, lokasi, jam kerja dan system

operasionalnya dirancang dan dioperasikan sedemikian rupa sehingga masyarakat dapat melakukan dengan mudah. Selain itu juga dirancang dengan maksud agar dapat fleksibel dalam menyesuaikan permintaan dan keinginan masyarakat. *Reliability and trustworthiness*, kriteria ini termasuk dalam *process-related criter*

4) *ia* adalah kualitas pelayanan dimana masyarakat memahami bahwa apapun yang terjadi, mereka bias mempercayakan segala sesuatunya kepada penyedia jasa beserta karyawan dan sistemnya.

B. Konsep Pelayanan Publik

1. Pengertian pelayanan publik

Teori ilmu administrasi negara mengajarkan bahwa pemerintahan negara pada hakikatnya menyelenggarakan dua jenis fungsi utama, yaitu fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan. Fungsi pengaturan biasanya di kaitkan dengan hakikat negara moderen sebagai suatu negara hukum (*legal state*), sedangkan fungsi pelayanan dengan hakikat negara sebagai suatu negara kesejahteraan (*welfare state*). Baik fungsi pengaturan maupun fungsi pelayanan menyangkut semua segi kehidupan dan penghidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara, dan peleksanaannya dipercayakan kepada apratur pemerintah tertentu yang secara fungsional dan bertanggung jawab atas bidang bidang tertentu kedua fungsi tersebut (Siagian, 2001: 128-129)

Dwiyanto, (2008;136) pelayanan publik merupakan produk birokrasi publik yang di Dwiyanto, (2008;136) pelayanan publik merupakan produk birokrasi publik yang di terima oleh warga pengguna maupun masyarakat secara

luas. Karena itu, pelayanan publik dapat di defenisikan sebagai rangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan di sini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik. Dasar teoritis pelayanan publik yang ideal menurut paradigma *new public service* yaitu pelayanan publik harus responsif terhadap berbagai kepentingan dan nilai-nilai publik. Tugas pemerintah adalah melakukan negosiasi dan mengelaborasi berbagai kepentingan warga Negara dan kelompok komunitas. Dengan demikian, karakter dan nilai yang terkandung di dalam pelayanan publik tersebut harus berisi preferensi nilai-nilai yang ada dalam masyarakat. Karena masyarakat bersifat dinamis, maka karakter pelayanan publik juga harus selalu berubah mengikuti perkembangan masyarakat (Dwiyanto, 2008:140).

Sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Pengertian pelayanan (*service*) menurut *American association*, seperti dikutip oleh donald (1984:22) bahwa pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak terwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak di kaitkan dengan suatu produk fisik. Sedangkan menurut Lovelock (1991:7), "*service* adalah produk yg tidak berwujud, berlangsung sebentar dan di rasakan atau di alami. " artinya *service* merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan. Secara etomologis, pelayanan berasal dari kata layanan

yang berarti membantu menyiapkan/mengurus apa-apa yang di perlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai: perihal/cara melayani; servis/jasa; sehubungan dengan jual beli barang atau jasa (poerwadarminta, 1995:571). Dari uraian tersebut, maka pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak yang lain.

Istilah lain yang sejenis dengan pelayanan itu adalah pengabdian dan pengayoman. Dari seorang administrator diharapkan akan tercermin sifat-sifat member. Hardiyansyah, (2011:24-25) pelayanan publik dilakukan tiada lain untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, Karena itu penyelenggaraannya secara niscaya membutuhkan asas-asas pelayanan. Dengan kata lain, dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas-asas pelayanan publik.

Pelayanan publik, pengabdian kepada kepentingan umum dan memberikan pengayoman kepada kepentingan umum dan memberikan pengayoman kepada masyarakat lemah dan kecil. Administrator lebih menekankan pada mendahulukan kepentingan masyarakat/umum dan memberikan *service* kepada masyarakat ketimbang kepentingan sendiri (Thoha, 1991:176-177).

Menurut depertemen dalam negeri (pengembangan kelembagaan pelayanan terpadu satu pintu, 2004) bahwa; Pelayanan publik adalah Pelayanan umum, “dan defenisi “pelayanan Umum adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan

dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang dan jasa (Hardiansyah, 2011:12)

Pelayanan public (*publik services*) oleh birokrasi public tadi adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan public (*public service*) oleh birokrasi public dimasukkan untuk mensejahterahkan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan (*welfare state*). Pelayanan umum oleh lembaga administrasi negara (1998) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang di laksanakan oleh instansi pemerintah di pusat pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan badan usaha milik negara / Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Hardiansyah, 2011:15)

Pelayanan public atau pelayanan umum dapat didenifisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang public maupun jasa public yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan di laksanakan oleh instansi Pemerintah di pusat, di Daerah, dan di lingkungan badan Usaha Milik Negara atau badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2007:4-5).

Dipandang dari sudut ekonomi, pelayan merupakan salah satu alat pemuas kebutuhan manusia sebagai mna halnya dengan barang. Namum pelayan memiliki karakteristik tersendiri yang berbeda dari barang. Salah satu yang

membedakannya dengan barang, sebagai mana dikemukakan oleh Gasperz (1994:241) adalah outputnya yang tidak berbentuk (intangible output), tidak standar, serta tidak dapat disimpan dalam inventori melainkan langsung dapat dikonsumsi pada saat produksi.

Dari pengertian dan penjelasan tersebut, terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu: *unsure pertama*, adalah organisasi pemberi (penyelenggaraan) pelayanan yaitu Pemerintah/Pemerintah Daerah, *unsure kedua*, adalah penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan, dan *unsur ketiga*, adalah kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan).

2. Pergeseran paradigma pelayanan publik

Berbagai kata sambung dapat di letakkansetelah kata layanan/pelayanan seperti: layanan purna jual (*after sales service*), layanan masyarakat, layanan umum, layanan civil, layanan publik dan sebagainya. Begitu pelayanan diikuti kata publik (pelayanan publik) terjemahan mentah-mentah dari *public service*, menimbulkan berbagai interpretasi, karena kata *publik* memiliki berbagai arti. Kata publik dalam *publik administration* diterjemahkan sebagai Negara, tetapi publik dalam *public policy* tidak diterjemahkan mejadi Negara, bentuknya saja di Indonesia menjadi kebijakan publik

Konsep pelayanan mengandung bermacam-macam arti, meliputi rupa-rupa kegiatan, dan di pakai berbagai bidang studi. Sejauh ini padanan bahasa Indonesia, kata pelayanan dalam bahasa inggris ada dua istilah, yaitu *administering* dalam *administration* dan *servicing* dalam *service* (*publik service*

dancivil service). Dalam konsep *administration* lebih menajutkan sistem (struktur) dan proses ketimbangan suptansikebutuhan manusia dan publik, sedangkan konsep *service* (servis), sebaliknya merupakan hasil kerja/produk (output). Di samping itu, layanan sebagai keluaran (output) pelayanan mengandung dua arti: sebagai jasa (komoditi dalam arti luas) dan sebagai seni (cara). Komoditi dalam arti luas meliputi komoditi yang di perjual-belikandi pasar (*layanan publik*, dengan tarif semurah mungkin dan dapat diprivatisasikan) maupun yang tidak di perjual-belikan.

Sebagai seni, pelayanan itu terbentuk sebagai upaya aparatur pemerintah (pegawai negeri) untuk mengefektifkan kegiatan atau pelayanannya sesuai dengan kondisi orang, makhluk, atau lingkungan yang di layani, yang bagaimana sekalipun keadaannya. Oleh sebab itu, aparatur pemerintahan (pegawai negeri) harus benar-benar berkualitas: kreatif, inovatif, proaktif, dan berpikir positif, Bahasa inggris *service* itu sendiri dapat pula di artikan sebagai produk (output, layanan, hasil kegiatan pelayanan).

Menurut SANKRI (2003; 180). Produk layanan menurut sifatnya di bedakan dalam ketegori sebagai berikut;

1. Produk Layanan Privat.

Produk ayanan privat memiliki sifat bahwa jika dimiliki secara individual, maka si pemilik dapat mencegah individu lain untuk menggunakannya. Namum demikian untuk memiliki layanan ini setiap individu, kelompok atau institusi harus memperoleh persetujuan dari pemasoknya

terutama dalam bentuk penetapan harga. Jika di gambarkan dalam satu garis kontinum, maka barang layanan privat berada pada satu ujung garis tersebut.

2. Produk Layanan Publik.

Produk layanan ini di gunakan secara kolektif bagi individu siapa saja yang ingin menggunakan dan tidak mungkin satu individu mencegah individu lainnya menggunakannya. Jika di gambarkannya dalam satu garis kontinum, maka barang layanan publik berada pada satu ujung yang lainnya.

3. Produk Layanan yang Disediakan Oleh Negara dan Swasta.

Sektor swasta atau dunia usaha memiliki peran penting dalam penyediaan produk-produk pelayanan privat dan saling bersaing dalam penyediannya menurut selera konsumen. Pemerintah berperan dalam menetapkan penyediaan (supply) produk pelayanan yang di sediakan sector swasta melalui proses politik (kebijakan politik). Namun demikian, terdapat produk pelayanan yang sifatnya privat tetapi dapat disediakan pula oleh Negara. Peran pemerintah dalam penyediaan produk-produk pelayanan privat dapat di laksanakan sepanjang tidak menjadikannya sebagai pesaing

Efisiensi dapat didefinisikan sebagai perbandingan yang terbaik antar input dan output. Dengan demikian, apabila suatu output dapat di capai dengan input yang minimal maka di nilai efisien.

Input dalam pelayanan publik dapat berupa uang, tenaga, waktu, dan materi lain yang digunakan untuk menghasilkan atau mencapai suatu output. Artinya, harga pelayanan public harus dapat terjangkau oleh kemampuan ekonomi masyarakat. Di samping itu, masyarakat dapat memperoleh pelayanan

publik dalam waktu yang relatif singkat dan tidak banyak membutuhkan tenaga. Dengan menggunakan bantuan teknologi modern maka proses pelayanan pelayanan publik dapat dilakukan dengan cepat dan hemattenaga, Agus Dwikyanto (2008:147)

Tabel I Pergeseran Paradigma Model Pelayanan Publik

Aspek	<i>Old Oublik Administration</i>	<i>New Publik Administration</i>	<i>New Publik Seravice</i>
Dasar teoritis	Teori politik	Teori ekonomi	Teori demokrasi
Konsep kepentingan public	Kepentingan publik adalah sesuatu yang didefinisikan secara politis dan yang tercantum dalam aturan.	Kepentingan publik mewakili agregasi dari kepentingan indifidu.	Kepentingan publik adalah hasil dan dialog tentang berbagai nilai.
Kepada siapa birokrasi publik harus bertanggung jawab ?	Klien (<i>Clints</i>) dan pemilih	Pelanggan (<i>Custumers</i>)	Warga negara (<i>Citizers</i>)
Peran pemerintah	Pengaruh (<i>Rowing</i>)	Mengarahkan (<i>Stering</i>)	Menegosiasikan dan mengolaborasi berbagai

			kepentingan warga negara dan kelompok komunitas
Akuntabilitas	Menurut hirarki administrative	Kehendak pasar yang merupakan hasil keinginan pelanggan (<i>Custumers</i>).	Mulai aspek; Akuntabel pada hukum, nilai komunitas, standar profesional, kepentingan warga negara.

3. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik yang di berikan oleh birokrasi di pengaruhi oleh berbagai faktor, seperti tingkat kompetensi aparat, kualitas peralatan yang di gunakan untuk memperoleh pelayanan, budaya birokrasi, dan sebagainya. Kopotensi aparat birokrasi merupakan akumulasi dari sejumlah sub-variabel seperti tingkat pendidikan, jumlah tahun pengalaman dan kerja, dan variasi pelatihan yang telah di terima. Sedangkan kualitas dan kuantitas peralatan yang di gunakan akan mempengaruhi prosedur, kecepatan proses, dan kualitas keluaran (*out put*) yang akan dihasikan, Dwijayanto (2008;142-143)

Efisiensi pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai perbandingan terbaik antar input dan output. Input yang dimaksudkan di sini dapat berupa biaya, waktu, dan tenaga. Dari sisi input, pelayanan publik dikatakan efisien apabila pelayanan tersebut menggunakan sumber daya yang murah dan tidak boros. Dari sisi proses, agar dapat dikatakan efisien maka prosedur layanan publik harus bersifat sederhana sehingga warga pengguna tidak mengeluarkan banyak energi dan biaya dalam mengakses suatu layanan. Sedangkan dari sisi output, pelayanan publik dikatakan efisien apabila penggunaan sumber daya yang murah dan tidak boros tapi tetap menghasilkan produk pelayanan yang sesuai dengan standar.

Berdasarkan pengalaman empiris, kualitas pelayanan publik di Indonesia pada umumnya masih kurang baik seperti mana di paparkan di atas. Karena itu diperlukan rekomendasi konkret dalam rangka memperbaiki kualitas pelayanan khususnya pada aspek efisiensi, responsivitas, dan non partisan. Aspek efisiensi ini mencakup perspektif dari penyedia maupun warga pengguna layanan. Kedua belah pihak tersebut sama-sama menginginkan pelayanan yang cepat, murah dan hemat energi. Aspek responsivitas menghendaki agar pelayanan publik mampu menjawab kebutuhan dan keinginan.

Garvin mengusulkan delapan dimensi kritis atau kategori kualitas dapat berfungsi sebagai kerangka kerja untuk analisis strategis; Kinerja, fitur, keandalan, kesesuaian, daya tahan, *service ability*, estetika, dan persepsi kualitas.

1. Kinerja. Kinerja mengacu pada karakteristik utama suatu produk operasi. Untuk mobil misalnya, kinerja akan mencakup ciri-ciri seperti percepatan, penanganan, jelejah kecepatan, dan kenyamanan, karena dimensi kualitas melibatkan atribut terukur, merek biasanya dapat peringkat objektif pada aspek-aspek kinerja individu, peringkat kinerja keseluruhan, bagaimanapun, adalah lebih sulit untuk berkembang, terutama ketika mereka melibatkan keuntungan yang tidak dibutuhkan setiap pelanggan.
2. Fitur. Fitur biasanya aspek sekunder kinerja, “lonceng dan pluit” produk dan jasa, karakteristik yang melengkapi fungsi dasar mereka. Garis memisahkan karakteristik kinerja utama dari fitur sekunder seringkali sulit untuk menggambar. Apa yang penting adalah bahwa fitur melibatkan atribut objektif dan terukur; kebutuhan individu objektif, tidak prasangka, mempengaruhi terjemahan mereka ke dalam perbedaan kualitas.
3. Keandalan. Dimensi ini mencerminkan probabilitas produk rusak atau gagal dalam waktu tertentu. Di antara langkah yang paling umum adalah waktu berarti kegagalan pertama, waktu rata-rata kegagalan, dan tingkat kegagalan persatuan waktu. Karena tindakan ini membutuhkan produk yang akan di gunakan untuk periode tertentu, mereka lebih relafan untuk barang tahan lama daripada produk atau jasa yang dikonsumsi langsung.

4. Kesesuaian. Kesesuaian adalah derajat di mana desain produk dan karakteristik operasi memenuhi standar yang ditetapkan.
5. Daya tahan. Ukuran hidup produk, daya tahan memiliki baik dimensi ekonomi dan teknis, secara teknis, daya tahan dapat didefinisikan sebagai jumlah menggunakan satu mendapat dari produk sebelum memburuk atau, dapat didefinisikan sebagai jumlah penggunaan satu mendapatkan dari produk sebelum itu rusak dan penggantian yang lebih baik untuk perbaikan lanjutan.
6. Servis. Adalah kecepatan, kesopanan, kompetensi, dan kemudahan perbaikan. Konsumen khawatir tidak hanya tentang produk meruntukan tetapi juga tentang waktu pelayanandipulihkan, ketepatan waktu dan janji layanan yang disimpang.
7. Estetika. Estetika subjektif adalah dimansi kualitas. Bagaimana sebuah produk terlihat, terasa, suara, rasa, atau bau adalah masalah penilaian pribadi dan refleksi dari preferensi individual. Pada dimensi kualitas mungkin sulit untuk menyenangkan semua orang.
8. Persepsi Kualitas. Konsumen tidak selalu memiliki informasi lengkap tentang produk atau atribut jasa; tindakan tidak langsung mungkin satu-satunya dasar mereka untuk membandingkan merek. Sebuah daya tahan produk misalnya jarang biasa diamati secara langsung, tetapi biasanya harus di simpulkan dari aspek berwujud dan tidak berwujud berbagai produk. Dalam keadaan seperti itu, gambar, iklan, dan nama merek kesimpulan tentang

kualitas dari pada realitas itu sendiri bisa kritis, (Hardiansyah, 2011;38-39).

Ciri-Ciri atau atribut-atribut tersebut menurut Tjiptono (1995;25) antara lain adalah; (1)Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses; (2) Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan; (3) kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan; (4) kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti computer; (5) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain; (6) Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain.

Karakteristik lain yang membedakan birokrasi pemerintah dengan perusahaan swasta adalah sistem intensif. Birokrasi pemerintah memiliki banyak keterbatasan dalam mengelola sistem intensif untuk mendorong proses perubahan. Keterbatasan birokrasi pemerintah ini disebabkan oleh beberapa hal. Berbeda dengan perusahaan swasta yang misi utamanya mencari keuntungan dan indikator kinerjanya relative mudah di rumuskan, birokrasi pemerintah memiliki tujuan yang kabur dan indikator kinerjanya relative mudah di rumuskan, birokrasi pemerintah memiliki tujuan yang kabur dan indikator kinerjanya tidak mudah di rumuskan. Akibatnya, insentif untuk mendorong kinerja birokrasi seringkali sangat sulit dilakukan. Mengkaitkan intensif dengan kinerja juga tidak semudah seperti yang di lakukan diperusahaan swasta.

4. Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Membangun sebuah pelayanan yang berkualitas memang bukanlah hal mudah, karena akan di temui beberapa tantangan dan kendala yang harus di sikapi positif demi pengembangan pelayanan selanjutnya. Tantangan dan kendala ini wajar terjadi mengingat banyaknya komponen-komponen penunjang pengelolaan pelayanan publik.

Umumnya sering muncul di mata publik adalah pelayanan yang di berikan para petugas pelayanan. Petugas pelayanan merupakan ujung tombak terdepan yang berhadapan langsung dengan publik. Itu sebabnya, sebagai petugas terdepan harus memiliki profesionalisme, bagaimana cara memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masarakat? Pertaanyaan pokok yang harus dijawab dan berkaitan dengan petugas atau pekerja yang terlibat dalam pelayanan antara lain; (1) berapa banyak orang yang di perlukan? (2) bagaimana perbandingan antara pegawai langsung berhadapan dengan pelanggan dan pegawai pegawai yang bekerja dibelakang layar? (3) apa saja keterampilan yang harus dimiliki? (4) bagaimana perilaku yang di harapkan dari pegawai tersebut kepada pelanggan?

Menurut Zeithaml dkk (1990), kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu; *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empaati). Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut;;

A. Untuk Dimensi *tangible* (Berwujud) terdiri atas indikator,

1. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan

2. Kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan
 3. Kemudahan dalam proses pelayanan
 4. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
 5. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
 6. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
- B. Untuk Dimensi *Reliability* (Keandalan), terdiri atas indikator;
1. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
 2. Memiliki standar pelayanan yang jelas
 3. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
 4. Keahlian petugas menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- C. Untuk dimensi *responsiveness* (Respon/ketanggapan), terdiri atas indikator;
1. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
 2. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
 3. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
 4. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
 5. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
 6. Semua keluhan pelanggan direspon dengan petugas
- D. Untuk dimensi *Assure* (jaminan), terdiri atas indikator;
1. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
 2. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
 3. Petugas memberikan jaminan lehalitas dalam pelayanan
 4. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

E. Untuk Dimensi *Empathy* (Empati), terdiri atas indicator;

1. Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan
2. Petugas melayani dengan sifat ramah
3. Petugas melayani dengan sifat sopan santun
4. Petugas melayani dengan baik diskriminatif (membeda-bedakan)
5. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

Dari lima perspektif kualitas di atas dan di dalam konteks kualitas pelayanan yang di berikan Polres Kabupaten Enrekang. Lebih condong menggunakan ke lima perspektif tersebut namun dengan titik berat pada perspektif *user based approach*. Orang yang paling kompeten menilai paling berkualitas tidaknya sesuatu layanan adalah orang yang menerima menggunakan dan memasarkan jasa layanan tersebut. Hal ini sejalan dengan pendapat Feigenbaum (1991;141) yang mengemukakan bahwa kualitas adalah ketetapan pelanggan, bukan ketetapan insinyur, dan bukan penetapan pasar atau penetapan manajemen umum

5. Efektifitas Pelayanan Publik

Efektifitas pelayanan publik dapat di definisikan sebagai perbandingan terbaik antara input dan output. Input yang di maksudkan disini berupa biaya, waktu, dan tenaga. Dari sisi input, pelayanan publik di katakan efisien apabila pelayanan tersebut menggunakan sumberdaya yang murah dan tidak boros. Dari sisi proses agar dapat dikatakan efisien apabila pelayanan tersebut menggunakan sumber daya yang murah dan tidak boros. Dari sisi proses agar dapat di katakan efisien maka prosedur layanan publik harus bersifat sederhana

sehingga warga pengguna tidak mengeluarkan banyak energy dan biaya mengakses suatu layanan. Sedangkan dari sisi output, pelayanan publik dikatakan efisien apa bila penggunaan sumber daya yang murah dan tidak boros tapi tetap menghasilkan produk layanan yang sesuai dengan standar dan dapat memuaskan pengguna layanan (Dwiyanto, 2008;389)

Untuk mendorong terwujudnya efektifitas, kualitas pelayanan, dan daya tangkap yang lebih baik pada suatu birokrasi pemerintah yang memiliki tupoksi utama membuat kebijakan dan regulasi yang dapat dilakukan dengan menciptakan sistem intensif yang berbasis kinerja. Dalam hal ini birokrasi pemerintah dapat membuat atau mengembangkan indikator kinerja yang lebih jelas dan terukur serta memberi insentif secara variatif sesuai dengan kinerja yang dimiliki oleh para aparatur pelayan yang berjasa.

Tugas utama dari setiap instansi pemerintahan adalah memberikan pelayanan atau menyelenggarakan pelayanan publik (*public service*) agar terwujud kesejahteraan bagi rakyat (*public welfare*). Menurut Tampubolon (2001:139-141) pelayanan berarti, “Orang yang melakukan sesuatu yang baik bagi orang lain. Karena itu, seorang pelayan yang baik ialah “melayani, bukan dilayani”. Sebagaimana telah dijelaskan pengertian pelayanan dan pengertian publik di atas, maka dalam prakteknya, pelayanan publik sangat variatif dan tergantung dari perkembangan dan kemampuan masyarakat. Istilah-istilah pelayanan dan publik itulah memberikan dasar pengertian terhadap pelayanan publik. Berkaitan dengan barang dan jasa dalam pelayanan. Pelayanan publik yang dimaksud adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh

suatu organisasi atau individu dalam bentuk barang, jasa kepada masyarakat baik secara individu maupun kelompok atau organisasi.

Keputusan MenPan Nomor 81/1993 yang disempurnakan dengan Keputusan Menpan Nomor 63/2003 mendefinisikan pelayanan umum sebagai: “Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh Instansi pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan BUMN/D dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.” Lembaga Administrasi Negara (1998) Pelayanan Umum diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintahan di pusat, di daerah, dan di lingkungan 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.

Dwiyanto, (2008;136) pelayanan publik merupakan produk birokrasi publik yang di terima oleh warga pengguna maupun masyarakat secara luas. Karena itu, pelayanan publik dapat di defenisikan sebagai rangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan di sini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik. Dasar teoritis pelayanan publik yang ideal menurut paradigma *new public service* yaitu pelayanan publik harus responsif terhadap berbagai kepentingan dan nilai-nilai publik. Tugas pemerintah adalah melakukan negosiasi dan mengelaborasi berbagai kepentingan warga Negara

dan kelompok komunitas. Dengan demikian, karakter dan nilai yang terkandung di dalam pelayanan publik tersebut harus berisi preferensi nilai-nilai yang ada dalam masyarakat. Karena masyarakat bersifat dinamis, maka karakter pelayanan publik juga harus selalu berubah mengikuti perkembangan masyarakat (Dwiyanto,2008:140).

Sistem pelayanan publik yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan publik yang baik pula. Suatu sistem yang memiliki dan menerapkan prosedur pelayanan yang jelas dan pasti serta mekanisme kontrol di dalam dirinya (*built in control*) sehingga segala bentuk penyimpangan yang terjadi secara mudah dapat diketahui. Dalam kaitannya dengan sumber daya manusia (SDM), dibutuhkan petugas pelayanan yang mampu memahami dan mengoperasikan sistem pelayanan yang baik. Sebagai contoh, sistem pelayanan pajak yang sudah menggunakan komputer tentu memerlukan petugas yang memiliki kompetensi menjalankan teknologi komputer. Disamping itu, petugas pelayanan juga harus mampu memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan. Selain itu, sistem pelayanan juga harus sesuai dengan kebutuhan pelanggan atau pengguna.

Organisasi harus mampu merespon kebutuhan dan keinginan pengguna dengan menyediakan sistem pelayanan dan strategi yang tepat. Sifat dan jenis pelanggan yang bervariasi membutuhkan strategi pelayanan yang berbeda dan hal ini harus diketahui oleh petugas pelayanan. Karena itu, petugas pelayanan perlu mengenali pengguna dengan baik sebelum dia memberikan pelayanan.

Penyelenggaraan pelayanan publik, dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik, yaitu; penyelenggara Negara/pemerintah, penyelenggara perekonomian dan pembangunan, lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah, badan usaha/badan hukum yang diberi wewenang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik, badan usaha/badan hukum yang bekerja sama dan/atau dikontrak untuk melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik.

Hardiyansyah, (2011:24-25) pelayanan publik dilakukan tiada lain untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, Karena itu penyelenggaraannya secara niscaya membutuhkan asas-asas pelayanan. Dengan kata lain, dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas-asas pelayanan publik.

Asas-asas pelayanan publik menurut keputusan Menpan Nomor 63/2003 sebagai berikut:

A. Transparansi.

Bersifat terbuka, mudah dan dapat di akses oleh semua pihak yang membutuhkan dan di sediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

B. Kondisional.

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

C. Partisipatif.

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

D. Kesamaan Hak.

Tidakdiskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

E. Keseimbangan Hak dan Kewajiban.

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

C. Konsep Kepolisian

1. Pengertian Kepolisian

Makna Kepolisian dalam sejarah Indonesia. Asal Kata, Perkembangan dan Pengertian Kata polisi dalam bahasa Indonesia berupa kata pinjam dan jelas berasal dari kata Belanda *politie*. Walaupun demikian, kenyataan kuat, bahwa kata itu dalam pengertian dan penggunaannya pertama-tama diintroduksikan di Indonesia oleh kuasa Inggris permulaan abad ke-19, tepatnya, saat *interregnum* Inggris dari 1811 – 1817. Maka menarik sekali untuk meninjau riwayat kata tersebut dari segi pembentukannya di wilayah budaya Inggris. Adapun kata Inggris *police*, Belanda *polite* beserta semua kata serupa dalam bahasa Eropa lain, didasarkan atas serangkaian kata Yunani-Kuno dan Latin yang berasal dari kata Yunani-Kuno *polis*. Kata tersebut berarti kota. Namun pada abad ke-5 S.M. dua kota merupakan Kota berdaulat penuh, yaitu Athena dan Sparta, sehingga kata *polis* mendapat arti Negara-kota.

Padananan di masa sekarang mungkin terdapat pada Negara-kota Singapura. Atas dasar perkembangan itu maka kata *polis* yang menimbulkan

pembentukan kata-kata lain mendapat pengertian Negara dan dalam bentuk-bentuk perkembangannya masuk unsur pemerintah dan lain sebagainya. Misalnya kata *polis* menumbuhkan kata *politeia* yang semula berarti hal-hal yang bersangkutan dengan kota (Negara) dan akhirnya digunakan dalam arti pemerintah. Kata Yunani-Kuno tersebut masuk ke dalam bahasa Latin sebagai *politia* dan kata itulah yang diduga menjadi dasar kata *police* (Inggris) *politie* (Belanda) polisi (Indonesia)

Secara tepat kata polisi mendapat arti yang kini digunakan, sulit dipastikan. Namun demikian, perkembangan sebagaimana dicatat di Inggris, memberi gambaran garis besar yang menarik. Pada abad-abad pertengahan dicatat penggunaan kata *police* sebagai kata kerja yang berarti memerintah dan mengawasi. Sekurang-kurangnya diketahui ucapan pujangga-filsuf masa itu, John Donne (1572-1631) yang menulis sekitar tahun 1589, *human laws by which Kingdoms are policed* (perundangan manusia yang memerintah atau mengatur kerajaan-kerajaan, secara kharfiah: dengan apa kerajaan-kerajaan diperintah). Jelas, betapa artian itu masih cukup dekat dengan pengertian *politia* bahasa Latin.

Kenyataan tertulis pada tahun 1716, mencatat penggunaan kata *police* sebagai kata benda dengan arti pengawasan yang lalu meluas dan menunjukkan organisasi yang menangani pengawasan. Organisasi itu bisa diatur oleh pemerintah namun saat itu terdapat banyak pengelolaan oleh pribadi-pribadi (swasta) yang mempunyai kepentingan dengan pengawasan dan pengamanan. Misalnya, para pengusaha yang dalam abad ke-18 itu makin

banyak tumbuh, rata-rata mempunyai badan penjagaan untuk menjamin keamanan dalam perusahaan pabrik dan lain-lain.

2.Prinsip-Prinsip Operasionalisasi Perpolisian Masyarakat(POLMAS)

1.Keadilan

Prinsip keadilan adalah merupakan tujuan hukum bagi setiap Negara hukum.Prinsip keadilanmenghendaki agar setiap tindakan badan atau pejabat administrasi Negara selalu memperhatikan aspek keadilan dan kewajaran.

Menurut aristoteles, keadilan adalah kebijakan yang berkaitan dengan hubungan antara manusia.Kata adil mengandung lebih dari satu arti.Adil dapat berarti sesuatu yang menurut hokum, namun dapat juga berarti sesuatu yang sebanding atau yang semestinya.Seseorang dikatakan berlaku tidak adil manakala orang itu bertindak atau mengambil lebih dari bagian yang semestinya.

2. Keterbukaan

Burkens, mengemukakan syarat-syarat minimal yang harus dipenuhi dalam demokrasi, antara adalah open baarheid van besluitvorming (keterbukaan dalam pembentukan keputusan). Syarat tersebut memberikan makna terhadap berfungsinya demokrasi dalam penyelenggaraan pemerintahan.Keterbukaan pemerintah mempunyai makna yang penting karena melalui keterbukaan para warga memperoleh lebih banyak pengetahuan tentang rencana-rencana kebijaksanaan yang dijalankan.

3. Good Governance

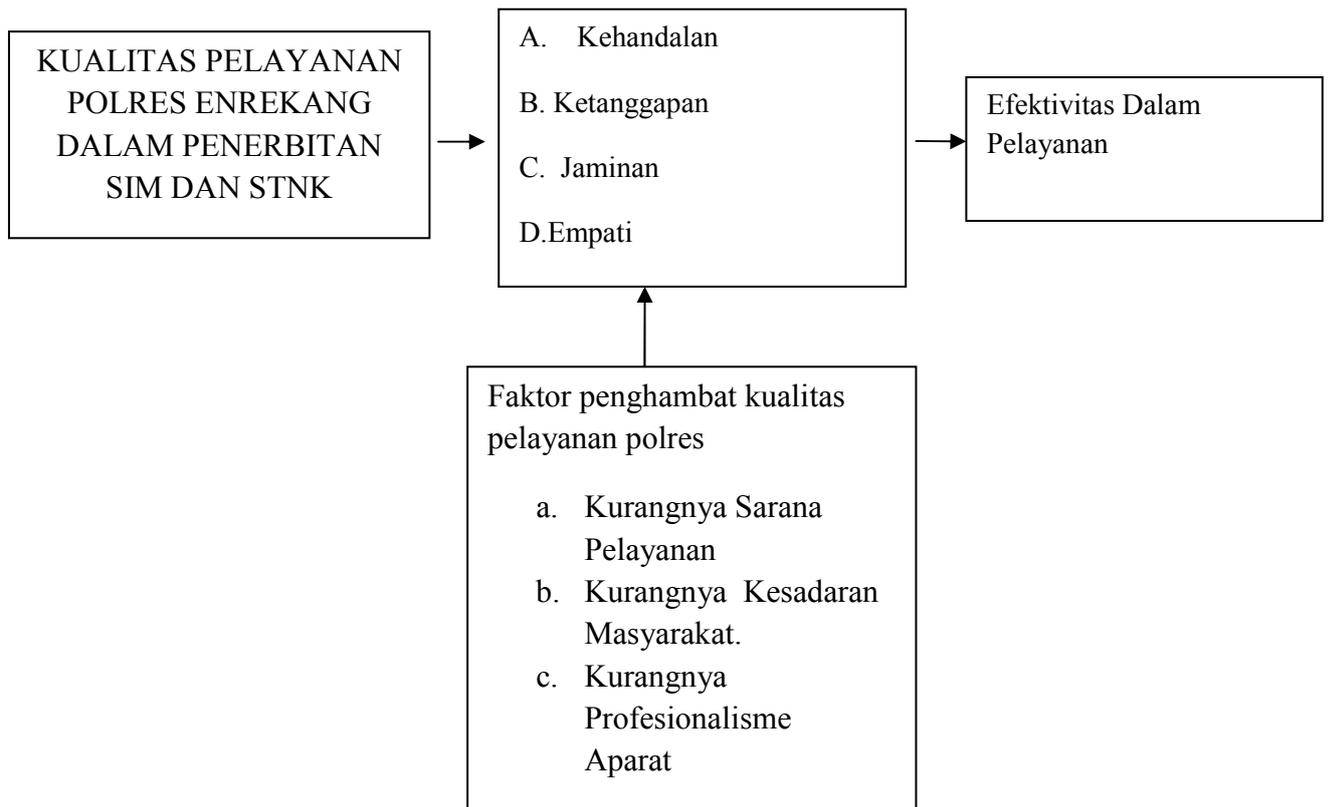
Good Governance (kepemerintahan yang baik) adalah merupakan proses menyelenggarakan kekuasaan Negara dalam melaksanakan penyediaan *public goods and service* disebut *governance* (pemerintah atau pemerintahan), sedangkan praktik terbaik disebut *good governance* (kepemerintahan yang baik). Agar *good governance* dapat menjadi kenyataan dan berjalan dengan baik maka dibutuhkan komitmen dan keterlibatan semua pihak, yaitu pemerintahan dan masyarakat.

E. Kerangka Pikir

Pelayanan publik kepada masyarakat merupakan salah satu tugas atau fungsi penting aparat Pemerintah dalam menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahannya. Pelayanan publik merupakan unsur yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan karena menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, Pemerintah mempunyai fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam berbagai bidang aspek kehidupan. Pemerintah pada adalah pelayan masyarakat, Pemerintah tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi agar setiap anggota masyarakat dapat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya dalam mencapai tujuan bersama. Oleh karena itu, Pemerintah berkewajiban dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan publik yang baik dan professional, sebagai mana yang dikatakan oleh tampubolon (2001).

Berdasarkan uraian di atas dan masalah penelitian di atas maka penulis akan mengembangkan kerangka pikir sebagai berikut:

BAGAN KERANGKA BERPIKIR



F. Fokus Penelitian

Fokus Penelitian ini adalah bagaimana Kualitas Pelayanan Polres Enrekang dalam Penerbitan SIM dan STNK dengan faktor- faktor apa yang menghambat Kualitas Pelayanan Polres Enrekang dalam Penerbitan SIM dan STNK ?

G. Deskripsi Fokus Penelitian

1. Kualitas Pelayanan Polres Enrekang dalam Penerbitan SIM dan STNK.

2. *Kehandalan* . Handi Irawan (2002 : 37-39) menyatakan, dalam menentukan kepuasan pelanggan terdapat lima faktor utama yang perlu diperhatikan; Meliputi penampilan fasilitas fisik seperti gedung dan ruangan front office, tersedianya tempat parkir, kebersihan dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi dan penampilan karyawan.
3. *Ketanggapan*; Yaitu respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi : kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, dan penanganan keluhan pelanggan.
4. *Jaminan*; Meliputi kemampuan karyawan atas : pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramahan, perhatian dan kesopanan member pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.
5. *Empati*; Yaitu perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan, dan kebutuhan pelanggannya.
6. Pelayanan publik yang saya maksud disini adalah bagai mana orang yang akan di layani itu dapat merasakan kepuasan ketika dia mendapatkan atau di berikan pelayanan oleh orang yang melayani dalam hal ini orang yang di layani itu adalah pengguna jasa dan juga orang yang ingin di layani tersebut

mendapatkan kemudahan sehingga mereka atau orang yang ingin dilayani tersebut tidak merasa dibedakan antara satu dengan yang lain dalam hal pemberian pelayanan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Tempat yang dipilih sebagai lokasi penelitian sesuai dengan judul penelitian dilaksanakan yaitu di Polres Kab.Enrekang Sedangkan waktu penelitian dilaksanakan mulai Februari- April 2017.Penentuan Lokasi ini atas pertimbangan bahwa kualitas pelayanan polres enrekang dalam penerbitan SIM dan STNK belum terlaksana dengan maksimal sebagai mana yang diharapkan oleh masyarakat.

B. Jenis dan Tipe Penelitian

1. Jenis penelitian

Jenis penelitian yang digunakan yakni penelitian kualitatif, yaitu suatu penelitian yang bertujuan untuk memperoleh gambaran serta memahami dan menjelaskan sejauh mana pengembangan dan penerapan Kualitas Pelayanan Polres Enrekang dalam Penerbitan SIM dan STNK dengan mendasarkan pada hasil observasi, wawancara, dokumentasi dan studi kepustakaan.

2. Tipe Penelitian

Tipe penelitian ini adalah *fenomenologi* dengan didukung data kualitatif dimana peneliti berusaha untuk mengungkapkan suatu fakta atau realita mengenai dengan tujuan untuk memperoleh gambaran dan data secara sistematis yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan Polres Enrekang dalam Penerbitan SIM dan STNK.

C. Sumber Data

1. Data Primer, data yang di peroleh dari:

- a) Hasil observasi, dilakukan untuk mengetahui bagaimana kondisi pengembangan Kualitas Pelayanan Polres Enrekang dalam Penerbitan SIM dan STNK. Hasil wawancara, dilakukan pada responden dari pelaksana kegiatan, sesuai dengan kebutuhan penelitian. Tujuan akhir yang ingin dicapai adalah memperoleh, menganalisis efektivitas dari Peran Polres pada Pelayanan SIM dan STNK Kabupaten Enrekang.

2. Data Skunder, data yang diperoleh dari dokumen-dokumen, catatan-catatan, laporan-laporan, maupun arsip-arsip resmi.

D. Teknik Pengumpulan Data

- a. Observasi, yaitu pengumpulan data dengan cara mengadakan pengamatan langsung terhadap objek penelitian.
- b. Wawancara, yaitu Suatu teknik pengumpulan data dengan melakukan wawancara kepada informan dengan berpedoman pada daftar pertanyaan yang telah disediakan mengenai Kualitas Pelayanan Polres Enrekang dalam Penerbitan SIM dan STNK. Wawancara dilakukan secara bebas tapi tidak terlepas pada fokus penelitian yaitu Kualitas Pelayan Polres Enrekang dalam Penerbitan SIM dan STNK.

- c. Dokumentasi adalah dimana penulis mengambil benda yang dianggap bukti ril yang bersangkutan dengan apa yang menjadi masalah pada penelitian ini.

E. Informan Penelitian

Informan adalah orang-orang yang betul-betul paham atau pelaku yang terlibat langsung dengan permasalahan penelitian. Informan dalam penelitian ini di pilih karena paling banyak mengetahui atau terlibat langsung dalam proses penerapan pelayanan publik di Polres Pelayanan SIM dan STNK Kabupaten Enrekang. Yaitu, teknik penarikan sample secara subjektif dengan maksud atau tujuan tertentu, yang mana menganggap bahwa informan yang diambil tersebut memiliki informasi yang diperlukan bagi penelitian yang akan dilakukan, maka dalam melakukan penelitian ini peneliti menentukan jumlah informan sebanyak 6 orang dipilih dan masyarakat yang dilayani dalam pngurusan SIM dan STNK.

Tabel Daftar Informan

No	Nama	Inisial	Jabatan	Jumlah
1	Muhammad Iqbal	M	Kasat Polres	1 Orang
2	Awaluddin	A	Staff Administrasi	1 Orang
3	Suardi	S	Staff Administrasi	1 Orang
4	Muh. Afriady	MA	Masyarakat	1 Orang
5	Faisal Hidayat	FH	Masyarakat	1 Orang
6	Usman	U	Masyarakat	1 Orang
Jumlah				6 orang

F. Analisis Data

Data yang terkumpul akan dianalisa secara kualitatif, yaitu dengan menguraikan dan menjelaskan hasil-hasil penelitian dalam bentuk kata-kata lisan maupun tertulis dari sejumlah data kualitatif. Dimana data yang diperoleh dalam penelitian ini dinyatakan dalam bentuk pertanyaan-pertanyaan, tanggapan-tanggapan serta tafsiran yang diperoleh dari hasil

observasi, wawancara dan studi kepustakaan, untuk memperjelas gambaran hasil penelitian

G. Keabsahan Data

Menurut penelitian salah satu cara paling tepat untuk menguji keabsahan data dalam penelitian ini adalah hasil triangulasi penelitian, metode, dan sumber data. Dengan mengacu kepada Denzin dalam Lexy J. Maleong (2012:330) :

- (a) Triangulasi Dengan Kejujuran Peneliti, cara dilakukan untuk menguji kejujuran, subjektivitas, dan kemampuan merekam data oleh peneliti dilapangan.
- (b) Triangulasi Dengan Sumber data, dilakukan dengan membandingkan dan mengecek baik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan cara yang berbeda dalam metode kualitatif yang dilakukan dengan membandingkan data hasil pengamatan dengan hasil wawancara (Paton, 1987).
- (c) Triangulasi Dengan Metode, dilakukan untuk menguji sumber data, memiliki tujuan untuk mencari data dengan metode yang berbeda.
- (d) Triangulasi dengan teori, dilakukan dengan mengurangipola, hubungan dan menyertakan penjelasan yang muncul dari analisis untuk mencari tema atau penjelasan pembanding.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Obyek Penelitian

Gambaran umum lokasi penelitian meliputi gambaran umum daerah Kabupaten Enrekang dan gambaran umum objek penelitian yaitu Polres Enrekang

1. Gambaran umum Kabupaten Enrekang

a. Kondisi Geografis

Kabupaten Enrekang dengan ibukota Enrekang terletak \pm 235 Km sebelah utara Makassar. Secara administratif terdiri dari sepuluh Kecamatan, 12 Kelurahan dan 96 Desa, dengan luas wilayah sebesar 1.786,01 Km². Terletak pada koordinat antara 3o 14' 36" sampai 03o 50' 00" Lintang Selatan dan 119o 40' 53" sampai 120o 06' 33" Bujur Timur. Musim yang terjadi di Kabupaten ini hampir sama dengan musim yang ada di daerah lain yang ada di Propinsi Sulawesi Selatan yaitu musim hujan dan musim kemarau dimana musim hujan terjadi pada bulan November – Juli sedangkan musim kemarau terjadi pada bulan Agustus – Oktober.

Secara geografis Kabupaten Enrekang berbatasan dengan wilayah –wilayah berikut :

Utara : Kabupaten Tana Toraja

Timur : Kabupaten Luwu dan Sidrap

Selatan : Kabupaten Sidrap

Barat : Kabupaten Pinrang

Kabupaten ini pada umumnya mempunyai wilayah Topografi yang bervariasi berupa perbukitan, pegunungan, lembah dan sungai dengan ketinggian 47 – 3.293 m dari permukaan laut serta tidak mempunyai wilayah pantai.

Secara umum keadaan Topografi Wilayah wilayah didominasi oleh bukit-bukit/gunung-gunung yaitu sekitar 84,96% dari luas wilayah Kabupaten Enrekang sedangkan yang datar hanya 15,04%.

b. Penduduk

Jumlah penduduk pada tahun 2007 adalah 168.810 jiwa yang terdiri dari 93.939 jiwa laki-laki atau 50,57% dan 92.871 perempuan atau 49,43% dengan jumlah kepala keluarga sebanyak 43.062. Penduduknya sebagian besar pemeluk Agama Islam dengan mata pencaharian utama pada Sektor Pertanian ($\pm 65\%$).

c. Visi- Misi Kabupaten Enrekang

Kabupaten Enrekang memiliki Visi masyarakat Enrekang ,
Maju ,Aman, Sejahtera (EMAS)

1. Enrekang dimaknai sebagai suatu kesatuan wilayah Kabupaten Enrekang yang dihuni oleh seluruh warga masyarakat, yang menjadi fokus gerakan pembangunan bagi semua unsur untuk mewujudkan kualitas hidup masyarakat yang lebih baik.

2. Maju, Kondisi dimana terjadi peningkatan kualitas SDM (Pendidikan dan Kesehatan), ketersediaan Infrastruktur yang memadai serta aplikasi teknologi.
3. Aman mengandung makna keadaan yang lebih kondusif untuk berlangsungnya aktivitas pemerintahan, sosial budaya, aktivitas ekonomi dan investasi, yang ditandai dengan adanya rasa aman untuk berusaha/ berinvestasi, bekerja, beribadah serta aman dari bencana. Keadaan yang menggambarkan perwujudan kepercayaan yang tinggi dari masyarakat kepada pemerintah sehingga dapat menikmati kehidupan yang lebih bermutu dan maju.
4. Sejahtera dimaknai keadaan dimana terjadi peningkatan kualitas hidup masyarakat yang ditandai dengan meningkatnya IPM, peningkatan perekonomian dan pendapatan masyarakat, serta terpenuhi dan tercukupinya kebutuhan hidup masyarakat baik material maupun spiritual secara layak.

Dalam 4 Visi Kabupaten Enrekang dijabarkan dalam 5 Misi

- 1) Meningkatkan Kualitas dan Ketersediaan Infrastruktur Pelayanan Publik, yaitu meningkatkan dan mengembangkan kualitas dan aksesibilitas pelayanan umum (Jalan, Jembatan, Sanitasi, Air Bersih, Irigasi/Sumber Air Pertanian, Listrik dan Telekomunikasi) yang memiliki daya dukung dan daya gerak terhadap pertumbuhan ekonomi

dan sosial yang berkeadilan dan mengutamakan kepentingan masyarakat umum untuk menunjang produktifitas dan mobilitas publik.

- 2) Meningkatkan Kualitas SDM yang berdaya saing dan aplikasi teknologi, yaitu peningkatan SDM masyarakat melalui penyediaan pelayanan pendidikan dan kesehatan yang lebih baik, berkualitas didukung oleh penguasaan Iptek dalam meningkatkan produktivitas dan kompetensi masyarakat;
- 3) Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan yang baik dan disertai dengan jaminan rasa aman dalam berbagai aktivitas kehidupan masyarakat tanpa Diskriminasi Laki-Laki Perempuan, yaitu menerapkan prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik secara konsisten dan berkelanjutan yang tercermin dari berkurangnya tingkat korupsi, dan meningkatnya kinerja pelayanan publik serta terbentuknya birokrasi pemerintahan yang profesional, berkinerja tinggi, menjamin kepastian hukum, melindungi segenap masyarakat serta memberikan kesetaraan dan keadilan Gender, agar memperoleh manfaat dari pembangunan yang adil dan merata;
- 4) Meningkatkan Perekonomian Daerah dan Pendapatan Masyarakat berbasis Agribisnis dan Agroindustri, yaitu mengembangkan perekonomian masyarakat yang berlandaskan ekonomi kerakyatan dengan memberdayakan masyarakat yang bertumpu pada pengembangan potensi dan komoditi unggulan daerah, sehingga

mendorong penciptaan lapangan kerja dan ketersediaan kebutuhan hidup masyarakat;

- 5) Meningkatkan Pengelolaan Sumberdaya Alam secara Optimal dan Berwawasan Lingkungan, yaitu mengembangkan pembangunan daerah yang memanfaatkan potensi Sumberdaya Alam disektor pertanian, pertambangan, SDA dan Pariwisata dengan tetap menjaga keseimbangan antara pemanfaatan serta keberlanjutan SDA dan lingkungan hidup dengan tetap menjaga fungsi dan daya dukung lingkungan.

2. Gambaran Umum Polres Enrekang

A. REKAPITULASI PERSONIL POLRES ENREKANG

No	Satuan	Jenjang Kepangkatan											RIL	DSPP	K ET	
		A K B P	K O M P O L	A K P	I P T U	I P D A	A I P T U	A I P D A	B R I P K A	B R I K P O L	B R I P T U	B R I P D A				P N S
01	Pimpinan	1	1											15	16	1 7
02	Bag Ops		1		1	1	3		1	3	1	1		12	2	
03	Bag Sumda	1				1	1	2	4	2	2	3		16	29	
04	Bag Ren		1	1			1		2	1		1	1	8	12	
05	Sikeu				1					1				2	9	
06	Sipropam					1			1	2	1			5	15	
07	Siwas				1							1		2	9	
08	Sium											1		1	11	
09	Sat				1		1	2	3	6	6	2		7	13	

	or Baroko															
29	Polsubsektor Bungin						2							2	16	
30	Pamen Polres		1											1	-	
31	Ba Polres											15	15	-		
Jumlah		1	5	1	8	4	6	6	6	6	5	7	2	36	955	

B. Tugas Pokok dan Fungsi Polres Enrekang

1. Kapolres

Mempunyai tugas pokok yaitu memimpin, membina dan mengawasi/mengendalikan satuan-satuan organisasi dalam lingkungan Polres, memberikan arahan terhadap bawahannya serta memberikan saran pertimbangan dan melaksanakan tugas lain sesuai perintah Kapolda.

Fungsinya:

- a. Rencana kerja Polda dan kebijakan Kapolda, menetapkan rencana dan program kerja Polres serta mengarahkan, mengawasi dan mengendalikan pelaksanaannya guna menjamin tercapainya sasaran secara berhasil dan berdaya guna.
- b. Menyelenggarakan komando dan pengendalian atas pelaksanaan tugas pokok Polres sehingga terjamin pelaksanaannya.
- c. Membina disiplin, tata tertib dan kesadaran hukum dilingkungan Polres.

- d. Berdasarkan kebijaksanaan Kapolda dan petunjuk teknis pembina fungsi, menyelenggarakan pembinaan dan administrasi personel, logistik dan anggaran dilingkungan Polres, serta upaya untuk memelihara dan meningkatkan kemampuan operasional organisasi.
- e. Menyelenggarakan kegiatan sebagai pimpinan penyidik Polri serta koordinator dan pengawas penyidik Pegawai Negeri Sipil dan Polsus yang ada di wilayah Polres.
- f. Menyelenggarakan koordinasi dan kerjasama dengan organisasi, badan instansi didalam dan diluar Polri, diwilayah Polres dalam rangka menunjang pelaksanaan tugas.

2. Waka Polres

Waka Polres mempunyai tugas pokok yaitu membantu Kapolres dalam melaksanakan tugas dengan mengendalikan pelaksanaan tugas-tugas staf seluruh satuan organisasi dalam jajaran Polres. Dalam batas kewenangannya memimpin Polres dalam hal Kapolres berhalangan serta melaksanakan tugas sesuai perintah Kapolres.

Fungsinya

- a. Mengajukan pertimbangan dan saran kepada Kapolres mengenai hal-hal yang berhubungan dengan bidang tugasnya.
- b. Memuaskan dan menyiapkan program kerja Polres.
- c. Memimpin, mengkoordinasikan, mengawasi dan mengendalikan pelaksanaan tugas fungsi-fungsi pembinaan maupun fungsi operasional.

- d. Memelihara dan mengawasi pelaksanaan prosedur kerja serta membina disiplin, tata tertib, dan kesadaran hukum dilingkungan Polres.
- e. Bertanggung jawab atas pelaksanaan tugas dan kewajibannya kepada Kapolres.

C. Visi- Misi Polres Enrekang

Visi:

“Membangun reserse kriminal Polri yang profesional, proporsional dan dipercaya masyarakat dalam memberikan perlindungan, pengayoman, pelayanan masyarakat, dan penegakan hukum.

Misi:

- 1). Bagian sistem manajemen yang akuntabel dalam proses lidik dan sidik TP guna wujudkan kepastian hukum dan keadilan.
- 2) Meningkatkan profesionalisme penyidik dan mengoptimalkan fungsi forensik, identifikasi kepolisian serta sarana dan prasarana dalam rangka penegakan hukum.
- 3) Meningkatkan kinerja dan pelayanan reskrim Polri serta sistem teknologi
- 4) Meningkatkan kerja sama dengan unsur CJS dan kerja sama internasional dalam rangka penegakan hukum.
- 5) Meningkatkan sistem rencana, implementasi dan evaluasi serta pengawasan kinerja Reskrim Polri yang akuntabel.
- 6) Meningkatkan spirit dan soliditas Reskrim Polri serta mengembangkan etika moralitas organisasi yang berorientasi pada aspek legalitas.

B. Kualitas Pelayanan Polres Enrekang Dalam Penertiban SIM dan STNK

1. Kehandalan

kehandalan ini penting mengingat peningkatan status pelayanan pada SIM dan STNK di suatu daerah terkait dengan pemahaman masyarakat mengenai program dan mekanisme pelayanan. Kehandalan yang dimaksud disini adalah kecermatan petugas dalam melayani pelanggan, memiliki standar pelayanan yang jelas, kemampuan petugas/ aparaturnya dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

Hal yang dikemukakan oleh pihak kepolisian bagian staff administrasi yang ditemui di Polres

....” Di Polres Enrekang dalam hal ini bagian pelayanan SIM dan STNK sampai saat ini sudah memenuhi pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat maupun polisi itu sendiri...”(Wawancara A 14 Maret 2017)

Menurut penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa kecermatan petugas dalam melayani masyarakat dan standar pelayanan yang jelas sudah dilaksanakan oleh pihak Polres khususnya dalam pelayanan SIM dan STNK.

Seperti juga yang dikemukakan oleh bapak pihak kepolisian saat itu

“Kami sebagai polisi sudah memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan prosedur ketentuan yang dimiliki oleh kepolisian, dalam melayani masyarakat kami juga sudah tidak melayani secara manual melainkan dengan dibantu oleh alat berupa komputer” (Wawancara S 14 Maret 2017)

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa prosedur pelayanan dapat dilakukan untuk menjalin interaksi sosial. Selain itu kesatuan bisa dilakukan sehingga tidak memerlukan adanya jadwal yang ditentukan sehingga tidak memerlukan adanya pengertian prosedur yang harus disepakati sebelumnya dan tidak ada batasan batasan baik itu pangkat, jabatan dan masyarakat biasa. Selain itu hal diatas juga dijelaskan dengan salah satu tokoh masyarakat yang mengatakan bahwa :

“Para anggota disini dalam melakukan pelayanan mereka sangat mengutamakan kecermatan agar dalam pengurusan tidak ada yang salah dan sesuai dengan ketentuan yang ada di dalam pelayanan SIM dan STNK.(Wawancara MA 14 maret 2017)”.

Sesuai dengan hasil wawancara diatas membuktikan bahwa informasi merupakan suatu yang paling sering digunakan dalam kehidupan bermasyarakat baik itu secara formal maupun informal dengan pelayanan yang baik dilakukan oleh aparat kepolisian maka masyarakat senang dan dapat menciptakan hubungan antara penyedia jasa (aparat kepolisian) dengan yang menerima pelayanan (masyarakat) . Hal ini sejalan dengan penjelasan yang diberikan salah satu masyarakat bahwa :

“Kami sebagai masyarakat sangat merasa khususnya saya sangat merasa puas dengan pelayanan yang di berikan oleh kepolisian kepada kami karena mereka sudah memenuhi standar pelayanan yang dibutuhkan dengan standar keputusan”.(Wawancara FH 14 maret 2017)”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepolisian dan masyarakat diatas maka dapat di simpulkan bahwa pelayanan SIM dan STNK di Polres Enrekang sudah memadai dan hampir bisa dikatakan sempurna ini dilihat

karena dalam pelayanan sudah memadai dan dalam pelayanan para kepolisian sudah melakukan pelayanan dengan menggunakan alat bantu dan tidak dengan manual lagi. Polri sebagai penjaga keamanan dan ketertiban masyarakat sebagai salah satu tujuan dari bangsa dan negara. Sebagai alat negara, Polri harus mampu mewujudkan kondisi dan rasa aman serta kondisi tertib dalam kehidupan masyarakat baik sosial maupun ekonomi dan politik.

2. Respon / Tanggapan

Merespon setiap pelanggan/permohonan yang ingin mendapatkan pelayanan, petugas melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat serta dengan waktu yang tepat. juga keluhan yang diberikan oleh masyarakat direspon oleh petugas.

Dalam hal ini peningkatan pelayanan polisi bukan semata-mata kerja polres, melainkan perlu respon yang melibatkan beberapa sector, baik instansi pemerintah, LSM maupun masyarakat. untuk mampu mencegah adanya kondisi yang tidak diinginkan seperti resiko calok yang banyak terjadi dalam pengurusan.

Bapak S mengatakan bahwa

“...kami sebagai polisi yang melayani bagian SIM dan STNK sudah berusaha memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada masyarakat yang ingin membuat dan memperpanjang SIM dan STNK walaupun terkadang banyak oknum yang main belakang ...” (15 maret 2017).

Selanjutnya bapak MI menambahkan bahwa

“...dalam melayani masyarakat kami sudah melakukan apa yang bisa kami lakukan agar masyarakat merasa senang dan apa yang masyarakat inginkan terwujud, seperti halnya dalam pembuatan SIM

dan STNK kami memberikan pelayanan terbaik yang kami milik...”
(15 maret 2017)

Selanjutnya bapak A menambahkan bahwa :

“ kami memberikan pelayanan sebisa mungkin kepada masyarakat ketika ada permohonan yang masuk kepada kami, kami juga melakukan pelayanan secara cepat, cermat, dan tepat waktu dan keluhan yang kami terima dengan baik dan kami jadikan acuan untuk lebih baik kedepannya lagi. ” (15 maret 2017)

Dari pernyataan kedua informan diatas maka polisi dalam hal ini sudah memberikan pelayanan terbaik yang diinginkan oleh masyarakat khususnya pada pelayanan SIM dan STNK.

Pengetahuan terhadap pelayanan publik secara tepat, kualitas keramahtamahan, perhatian dan kesopanan memberi pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang di berikan oleh kepolisian.

Dalam hal ini masyarakat merasa terbantu dengan pelayanan yang diberikan oleh kepolisian seperti yang dikemukakan oleh bapak MA yang peneliti temui di kediamannya.

“ .iya kepolisian disini sudah memberikan respon yang sangat baik terhadap kami masyarakat yang datang mengurus di polres ini.” (15 maret 2017)

Lebih lanjut lagi bapak U juga menambahkan bahwa

“ ...dalam menangani masyarakat yang datang mengurus khususnya pada pengurusan SIM dan STNK, polisi sudah memberikan pelayanan yang baik ramah dan bersahabat sehingga kami warga masyarakat

merasa tidak canggung jika kami datang mengurus kepolisian”(15 maret 2017)

Di hari yang sama peneliti juga melakukan wawancara dengan bapak FH juga memberikan keterangannya :

“ bapak kepolisian disini dalam melayani sudah memberikan pelayanan yang memuaskan dan melakukan pelayanan secara cepat, tepat dan cermat serta membantu semua keluhan yang kami barikan.”
(15 maret 2017)

Berdasarkan hasil penelitian yang di lakukan oleh peneliti maka dapat ditarik kesimpulan bahwa masyarakat sampai saat ini merasa puas dengan pelayanan yang di berikan oleh kepolisian Enrekang.Mereka merasa senang dengan pelayanan yang di terapkan oleh polres setempat.

3. Jaminan

Dalam upaya unuk memperluas jangkauan dan mutu pelayanan, memungkinkan pelayanan masyarakat dalam hal ini SIM dan STNK di tunjang oleh pihak kepolisian.

Dimensi jaminan disisni menjelaskan bahwa petugas dalam memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, biaya dalam pelayanan, lehalitas dalam pelayanan dan petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

Bapak MI mmberikan tanggapannya melalui wawancara singkat ia mengatakan:

“ kami sudah berusaha sekeras dan sebisa kami dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan kami memberikan jaminan kepada masyarakat dengan tepat waktu dalam memberikan pelayanan serta jaminan biaya yang telah ditentukan oleh kepala kepolisian (wawancara pada tanggal 18 maret 2017)

“ Pelayanan yang diberikan oleh kepolisian disini memang tepat waktu namun dalam hal biaya yang diberikan terkadang tidak sesuai yang diberikan oleh kepala kepolisian atau prosedur yang sudah ada, bahkan terkadang polisi disini banyak yang memberikan biaya sesuai kebutuhan mereka..” (wawancara dengan bapak FH tanggal 18 maret 2017).

“ Para polisi disini terkadang tidak dapat melihat situasi dan kondisi masyarakat yang datang untuk melapor atau untuk memperbaiki SIM dan STNK tak jarang diantara mereka membentak dan tidak memberikan kepastian kepada masyarakat dalam pembiayaan yang semestinya mereka bayar” (wawancara dengan bapak MA tanggal 19 maret 2017).

Bapak A juga memberikan keterangannya bahwa :

“Dalam memberikan pelayanan kami sebisa mungkin memberikan pelayanan yang sangat ramah dan secepat mungkin bisa memberikan pelayanan tepat waktu terhadap pemohon.”(15 maret 2017)

Selanjutnya Bapak S juga memberikan jawabannya :

“Pelayanan yang kami memberikan kami usahakan tepat waktu dan memberikan pelayanan terbaik serta bersifat ramah, dan sopan terhadap pemohon yang datang melapor ke kami.”

Kemudian bapak U juga memberikan keterangannya :

“Saya sebagai pemohon yang datang melapor, sangat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh bapak kepolisian karena mereka melayani kami dengan sangat ramah, sopan dan mendahulukan kehendak kami sebagai pelapor dibandingkan kehendak mereka.”15 maret 2017)

Dari informasi diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa masih ada diantara kepolisian yang berbuat semena-mena kepada masyarakat dalam pelayanan SIM dan STNK, dan tidak jarang diantara mereka banyak yang melakukan pemungutan biaya yang tidak sewajarnya.

4. Empati

Mendahulukan kepentingan permohonan, melayani dengan sifat ramah, sopan santun, menghargai setiap pelanggan dan tidak membedakan. Tuntutan masyarakat terhadap kinerja kini mulai bergeser, keberadaan dan fungsi polisi dalam masyarakat dituntut menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat yang bersangkutan, seperti halnya dalam pengurusan SIM dan STNK khusus di Kabupaten Enrekang diharapkan semakin dekat dan semakin dipercaya ditengah-tengah masyarakat, baik sebagai pelindung, pengayom, dan pelayanan yang bersih, berwibawa, transparan, dan profesional.

Seperti yang di kemukakan oleh bapak S yang berhasil kami temui di kantor pada saat itu

“...Dalam pelayanan pada masyarakat kami sudah berusaha memberikan pelayanan terbaik yang kami bisa, karena pada umumnya banyak factor yang menjadi penghambat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat”(18 maret 2017)

Bapak MI juga memberikan keterangannya terkait dengan pengurusan SIM dan STNK di Polres Enrekang

“Kami sebisa mungkin memberikan pelayanann yang terbaik terhadap masyarakat yang datang melapor dan sesegera mungkin menindak lanjutkan masalah yang mereka laporkan” (wawancara pada tanggal 18 maret 2017)

Selanjutnya bapak FH juga memberikan tanggapannya :

“ ...Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh kepolisian disini, karena para polisi memberikan pelayanan tepat waktu dan memberikan pelayanan dengan sangat ramah serta sopan kepada masyarakat yang datang melapor
(wawancara pada tanggal 18 maret 2017)

Ditambahkan juga oleh bapak A

“ Kami sebagai kepolisian setempat memberikan pelayanan terbaik yang bisa kami berikan kepada para pemohon dan sebisa mungkin mendahului kepentingan mereka daripada kepentingan kami, serta kami juga selalu bersifat ramah dan sopan kepada masyarakat yang datang mengurus atau melapor ditempat kami”. (wawancara tanggal 18 maret 2017)

Kemudian bapak U juga memberikan keterangannya :

“..Saya sebagai pemohon yang datang melapor, sangat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh bapak kepolisian karena mereka melayani kami dengan sangat ramah, sopan dan mendahulukan kehendak kami sebagai pelapor dibandingkan kehendak mereka”.

“ pelayanan yang diberikan oleh kepolisian disini memang tepat waktu namun dalam hal biaya yang diberikan terkadang tidak sesuai yang diberikan oleh kepala kepolisian atau prosedur yang sudah ada, bahkan terkadang polisi disini banyak yang memberikan biaya sesuai kebutuhan mereka..” (wawancara dengan bapak MA tanggal 18 maret 2017)

Dari informasi diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa :

Dalam hal ini polres sudah memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin dan sebisa mungkin memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat .adapun factor penghambat yang di rasakan oleh masyarakat pada saat mengurus SIM dan STNK karena polisi disini tidak hanya melayani masyarakat tapi polisi juga harus menciptakan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama

C. Faktor Penghambat Pelayanan SIM dan STNK

Faktor - faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang antara lain disebabkan oleh

1. Kurangnya Sarana Pelayanan

Definisi dari kata system adalah suatu jaringan yang berhubungan satu sama lain menurut skema atau pola yang bulat untuk menggerakkan suatu fungsi yang utama dalam suatu usaha atau urusan (prajudi, 1992), bisa juga diartikan sebagai suatu kebulatan dari keseluruhan yang kompleks teroganisir, berupa suatu himpunan perpaduan hal-hal atau bagian-bagian yang membentuk suatu kebulatan dari keseluruhan yang utuh (Pamudji, 1981).

Kaitannya dengan system pelayanan yang perlu diperhatikan apakah ada pedoman pelayanan, syarat pelayanan yang jelas, batas waktu, biaya atau tarif, prosedur, buku panduan, media informasi terpadu saling menghargai dari masing-masing unit terkait atau unit terkait dengan masyarakat yang membutuhkan pelayanan itu sendiri.

Sistem pelayanan adalah kesatuan yang utuh dari suatu rangkaian pelayann yang saling terkait, bagian atau anak cabang dari suatu sistem pelayanan terganggu maka akan mengganggu pula keseluruhan palayanan itu sendiri. dalam hal ini apabila salah satu unsur pelayanan sepertinggi mahalnya biaya, kualitasnya rendah atau lamanya waktu pengurusan maka akan merusak citra pelayanan di suatu tempat. beberapa indikator sistem pelayanan yang menjadi faktor menentukan dalam pengukuran kualitas pelayanan SIM dan STNK adalah :

- a. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan berkait dengan lokasi tempat pelayanan.

- b. Kejelasan informasi tentang pelayanan yang diberikan
- c. Perlindungan terhadap dampak hasil pelayanan.

Seperti yang dipaparkan oleh bapak kepolisian yang melayani pembuatan SIM dan STNK polres saat itu :

“Terkadang kami sudah memberikan pelayanan terbaik yang kami miliki, namun ada saja anggota lainnya yang memberikan informasi yang kurang tepat terhadap pemohon yang datang memberikan permohonannya”(wawancara dengan bapak A tanggal 17 maret 2017)

Bapak S juga menambahkan

“Kami sebagai pihak kepolisian sudah memberikan fasilitas kenyamanan kepada pemohon namun, kami sadar bahwa kenyamanan yang kami berikan memang masih mjauh dari kata sempurna dan kami sadar bahwa disitu memang titik kelemahan kami sepagai anggota kepolisian disini. (wawancara tanggal 17 maret 2017)”

Bapak MI juga memaparkan penjelasannya secara singkat :

“Saya sebagai polisi bagian SIM dan STNK disini, sudah berusaha melalkukan pelayanan terbaik dan berusaha melindungi hak pemohon serta sudah menjalankan tugas dan kewajiban sebaik dan sebisa mungkin walaupun itu kurang sempurna” (wawancara tanggal 17 maret 2017)

Dari ketiga informasi diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam menyelesaikan tugas kepolisian khususnya dalam pelayanan SIM dan STNK kepolisian setempat masih memberikan pelayanan yang kurang memuaskan dan masih jauh dari kata kelayakan yang memadai.

Dalam hal ini masyarakat juga memberikan tanggapan negative terhadap kepolisian enrekang khususnya dalam pelayanan SIM dan STNK

Seperti yang di katakana oleh bapak U :

“Polres disini kurang memberikan kenyamanan kepada masyarakat yang datang mengurus SIM dan STNK serta kerja dan pelayanannya tidak terorganisir dengan baik”. (wawancara tanggal 18 maret 2017).

Selanjutnya bapak MA menambahkan:

“Dalam pengurusan SIM dan STNK di porles endrekang, kepolisian di sini tidak memberikan kejelasan yang akurat serta kepolisian di sini terlalu memaksakan kehendaknya dan mereka terkadang memungut biaya tidak sesuai dengan ketentuan yang di tetapkan oleh kepala kepolisian”. (wawancara tanggal 18 maret 2017)

Terakhir di tambahkan oleh FH yang menyatakan:

“Kurangnya perlindungan yang di berikan oleh kepolisian di sini mengakibatkan adanya kebocoran berkas yang di berikan oleh pemohon kepada kepolisian”. (wawancara tanggal 18 maret 2017).

Dari ketiga informasi diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa kepolisian Enrekang masih kurang dalam pelayanan yang mereka berikan terhadap masyarakat dan juga dalam hal pelayanan pengurusan SIM dan STNK.

2. Kurangnya Kesadaran Masyarakat.

Secara harfiah kata “kesadaran” berasal dari kata “sadar”, yang berarti insyaf, merasa tahu dan mengerti. Kita sadar jika kita tahu, mengerti, insyaf, dan yakin tentang kondisi tertentu, khususnya sadar atas hak dan kewajibannya sebagai warga Negara. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Widjaja (1984:46) menyatakan bahwa “Kita sadar jika kita tahu, mengerti, insyaf dan yakin tentang kondisi tertentu”. Kesadaran masyarakat lahir dari masyarakatnya itu sendiri yang lahir dari kebiasaan dalam masyarakat, dipengaruhi oleh lingkungan, peraturan-peraturan dan peranan pemerintahnya.

Berdasarkan tingkatannya, N.Y Bull (Kosasih Djahiri, 1985: 24) mengemukakan bahwa kesadaran dapat dibagi menjadi beberapa tingkatan yang masing-masing tingkatan menunjukkan derajat kesadaran seseorang. Tingkatan-tingkatan kesadaran tersebut antara lain:

1. Kesadaran yang bersifat anomous, yaitu kesadaran atau kepatuhan yang tidak jelas dasar dan alasan atau orientasinya
2. Kesadaran yang bersifat heteronomous, yaitu kesadaran atau kepatuhan yang berlandaskan dasar/orientasi/motivasi yang beraneka ragam atau berganti-ganti
3. Kesadaran yang bersifat sosionomous, yaitu kesadaran atau kepatuhan yang berorientasi kepada kiprah umum atau karena khalayak ramai.
4. Kesadaran yang bersifat autonomous yaitu kesadaran atau kepatuhan yang terbaik karena didasari oleh konsep atau landasan yang ada dalam diri sendiri.

Sebagaimana dikatakan Bapak MI :

“Terkadang kami masih banyak menemukan masyarakat yang belum memenuhi syarat berkendara, khususnya anak SMP dan SMA yang usianya belum memenuhi syarat standar pengendara bermotor”.(20 maret 2017)

Bapak A juga menambahkan bahwa:

“ Masih banyak pengendara tidak memakai sistem pengaman yang lengkap seperti pengendara bermotor tidak memakai helm atau helm yang tidak standar SNI, pengendara mobil tidak memakai safety belt”(20 maret 2017)

Bapak S juga menambahkan bahwa:

“ Kami juga biasa menemukan masyarakat berkendara bermotor yang ada di jalan tidak memakai plat nomor atau plat nomor yang sah sesuai dengan STNK”.(20 maret 2017)

Dari penjelasan diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pihak

Kepolisian masih banyak menemukan masyarakat yang melanggar lalu

lintas yang tidak disengaja maupun yang disengaja. Hal ini disebabkan

karena kurangnya pengetahuan masyarakat terhadap peraturan lalu

lintas atau tata tertib lalu lintas.

Dan lebih lanjut lagi Bapak MA juga menambahkan;

“Kadang saya melanggar lalu lintas karena keadaan terburu- buru atau malas menunggu karena terlalu lama”. (20 maret 2017)

Kemudian ditambahkan oleh Bapak FH:

“Bagaimana masyarakat tidak melanggar peraturan lalu lintas, setiap ada Rajia Polisi, hal pertama yang di pikirkan oleh pengendara saat terkena tilang, bisa langsung mengurus ditempat atau dengan kata “DAMAI”.”(20 maret 2017)

Dari penjelasan diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

masih banyak masyarakat yang kurang pengetahuannya terhadap

peraturan lalu lintas atau tata tertib lalu lintas sehingga masyarakat

menyepelkan keselamatannya sendiri bahkan bisa berdampak terhadap

keselamatan orang lain.

3. Kurangnya Profesionalisme Aparat

Aparatur pemerintah adalah kumpulan manusia yang mengabdikan pada

kepentingan negara dan pemerintahan dan berkedudukan sebagai

pegawai negeri (Tayibnapsis, 1993), sedangkan menurut moerdiono

(1988) mengatakan aparatur pemerintah adalah seluruh jajaran pelaksana pemerintah yang memperoleh kewenangannya berdasarkan pendelegasian dari presiden republik indonesia. dengan kata lain aparatur negara atau aparatur adalah para pelaksana kegiatan dan proses penyelenggaraan pemerintahan negara, baik yang bekerja di dalam tiga badan eksekutif, legislatif dan yudikatif maupun mereka yang sebagai Polri dan Pegawai Negeri Sipil pusat dan daerah yang ditetapkan dengan peraturan pemerintah.

Aparat negara dan atau aparatur pemerintah, diharapkan atau dituntut adanya kemampuan baik berupa pengetahuan, keterampilan serta sikap perilaku yang memadai, sesuai dengan tuntutan pelayanan dan pembangunan sekarang ini (Handyaningrat, 1986).Sementara itu, konsep lain mendefinisikan kemampuan atau ability sebagai sifat yang dibawa lahir atau dipelajari yang memungkinkan seseorang melakukan sesuatu yang bersifat mental atau fisik (bibson, 1991), sedangkan skill atau keterampilan adalah kecakapan yang berhubungan dengan tugas (soetopo, 1999).

Berkaitan dalam hal kualitas pelayanan SIM dan STNK, maka kemampuan aparat sangat berperan penting dalam hal ikut menentukan kualitas pelayanan publik tersebut.untuk itu indikator-indikator dalam kemampuan aparat adalah sebagai berikut :

1. tingkat pendidikan aparat;
2. kemampuan penyelesaian pekerjaan sesuai jadwal;

3. kemampuan melakukan kerja sama;
4. kemampuan menyesuaikan diri terhadap perubahan yang dialami organisasi;
5. . kemampuan dalam menyusun rencana kegiatan;
6. kecepatan dalam melaksanakan tugas;
7. . tingkat kreativitas mencari tata kerja yang terbaik;
8. Tingkat kemampuan dalam memberikan pertanggungjawaban kepada atasan;
9. Tingkat keikutsertaan dalam pelatihan yang berhubungan dengan bidang tugasnya.

Sebagaimana yang di katakana oleh bapak MI :

“Aparat kepolisian disini sudah memenuhi lisensi pendidikan yang sangat baik, mereka juga sudah mampu memberikan pertanggung jawaban terhadap apa yang mereka akan capai dan apa yang mereka berikan kepada pemohon yang datang melapor”.(20 maret 2017)

Berdasarkan dari data yang didapati di lapangan dari observasi dan wawancara makan penulis dapat menyimpulkan bahwa kemampuan aparat dalam pelayanan SIM dan STNK sdah memenuhi indikator-indikator pelayanan

Bapak A mengatakan bahwa :

“ dalam pelayanan kadang ada saja oknum yang tidak bertanggung jawab yang memberikan jaminan yang tidak sesuai dengan ketentuan yang di berikan oleh kepolisian setempat ”.

Bapak Smengatakan bahwa :

“Kedisiplinan merupakan hal yang selalu di sampaikan oleh bapak besar kepolisian disini, namun ada –ada saja dari

anggota kami yang melanggarnya. Dan saya sebagai anggota kepolisianpun terkadang kurang disiplin dalam melayani masyarakat yang datang mengajukan permohonannya ke kami". (Wawancara pada tanggal 20 maret 2017)

Dari penjelasan diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam penyelesaian masalah yang di hadapi kepolisian ada –ada saja dari mereka yang kurang disiplin dan tidak tepat waktu dalam melayani masyarakat yang datang melapor

Dan lebih lanjut lagi bapak MA juga menambahkan:

Terkadang kami merasa jengkel terhadap aparat yang mengulur-ulur waktu dan kurang disiplin jika ada masyarakat yang datang melakukan permohonan atau datang untuk membuat SIM dan STNK (wawancara tanggal 19 maret 2017)

Kemudian di tambahkan oleh bapak FH:

Ada kalanya saya merasa emosi ketika saya datang mengurus, ini disebabkan karena kebanyakan dari para aparat tidak melayani tepat waktu dan tidak disiplin serta mereka tidak di tunjang oleh pengetahuan yang memadai.(wawancara tanggal 19 maret 2017).

Selanjutnya bapak U juga menambahkan:

Kepolisian di sini, dalam menyelesaikan masalah tidak sesuaijadwal dan aparatnya belum memadahi pendidikan serta kurang di siplin dalam penyelesaian masalah.(wawancara tanggal 19 maret 2017).

Dari penjelasan diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam penyelesaian suatu masalah kedisiplinan dan tepat waktu merupakan hal yg penting.

Serta kecerdasan dan kedisiplinan aparat merupakan hal yang wajib dimiliki oleh aparat Negara agar dalam penyelesaian masalah bisa terselesaikan tepat waktu tanpa adanya pihak yang dirugikan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Kualitas Pelayanan Polres Enrekang dalam Penerbitan SIM dan STNK

a. Keandalan

Kemampuan aparatur / petugas polres sdah menciptakan pelayan yang baik antara penyedia jasa (pihak kepolisian) dengan menerima pelyanan (masyarakat yang mengurus SIM dan STNK).

b. Ketanggapan

Dalam hal ini peningkatan pelayanan polisi bukan semata-mata kerja polres, melainkan perlu respon yang melibatkan beberapa sector, baik instansi pemerintah, LSM maupun masyarakat. untuk mampu mencegah adanya kondisi yang tidak di inginkan seperti resiko calok yang banyak terjadi dalam pengurusan.

c. Jaminan

Polres Enrekang sudah memberikan dalam hal pemberian kepastian penyelesaian layanan kepada masyarakat, karena sejak mendapatkan porsi petugas memberikan kurun waktu penyelesaian pelayanan.

d. Empati

Tuntutan masyrakat terhadap kinerja kini mulai bergeser, keberadaan dan fungsi polisi dalam masyarakat dituntut menyesuaikan

dengan kebutuhan masyarakat yang bersangkutan, seperti halnya dalam pengurusan SIM dan STNK khusus di Kabupaten Enrekang.

Faktor penghambat pelayanan SIM dan STNK di Kabupaten Enrekang

a. Kurangnya Sarana Pelayanan

Sarana pelayan sangat mendukung pihak kepolisian,tapi hal lain yang terjadi di Polres Enrekang ini khususnya dalam pelayanan SIM dan STNK ,masih kurang sarana prasana dalam pelayanan,hal ini terlihat dari pengurusan yang kadang ditunda tunda krna masalah sarananya.

b. Kurangnya Kesadaran Masyarakat

Kesalahan pelajar lainnya mejadi permasalahan tersendiri dalam kasus ini. Banyak pelajar yang sadar akan pentingnya SIM dan banyak pula yang mengabaikan kesadaran ini. Faktor banyaknya pelajar yang memacu mereka membawa kendaraan adalah karena tidak ada orang tua yang mengantarkan mereka ke sekolah karena sibuk tadi, bukan anak kecil lagi yang diantar sana-sini oleh orang tuannya lagi (*Gengsi*), lebih cepat ke sekolah agar tidak “telat”.Sekali lagi Orang tualah yang harus mengarahkan yang terbaik baik anaknya untuk masalah berkendara ini, agar mereka sadar betapa pentingnya kegunaan SIM bagi seorang pengendara.

c. Kurangnya profesionalisme aparat

Pelayanan lalu lintas aparat polisi yang sedang menjalankan tugas tidak sesuai dengan aturan, pada pelanggaran lalu lintas petugas seenaknya saja menangkap masyarakat yang sedang mengendarai kendaraan dengan mencari kesalahan-kesalahan yang tidak sesuai dengan ketentuan hukum. Pemeriksaan kendaraan secara umum meliputi SIM, STNK, lampu kendaraan, klakson dan spion. Terkadang aparat kepolisian mencari kesalahan masyarakat dengan memeriksa kendaraan secara menyeluruh, memeriksa ketebalan ban, bunyi klakson, warna dan stiker kendaraan dan berat muatan kendaraan.

B. SARAN

Dari kesimpulan yang diperoleh diatas maka penulis dapat memberikan saran seperti berikut:

1. Pelayanan SIM dan STNK di Polres Enrekang agar dapat direalisasikan dan lebih dimaksimalkan lagi, walaupun pelayannya sudah tercapai dengan baik.
2. diharapkan kepada Polres Enrekang untuk mendengarkan keluhan dari masyarakat dalam hal pembuatan SIM dan STNK. Karena kemungkinan masyarakat masih banyak yang mengeluh terhadap tuntutan yang diabaikan oleh anggota Polres.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul wahab,1999, *Reformasi Pelayanan Public, Kajian Dari Perspektif Teori Governance*, Pidato Pengukuhan Jabatan Guru Besar Dalam Ilmu Kebijakan Public, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, Malang
- Batuk, F,O Dkk *Developing Of Turkey's Disaster Management Standards For E-Government*,YTU, Division Of Photogramment And Romote Sensing, Besiktas Istanbul Turkey
- Baharuddin Hamza &Masaluddin.2010.*Konstruktivisme Kepolisian (teori, prinsip, & paradigma)* Makassar.
- Bovens, marks &zouridis ,2002. *From Stredtevel To System Level Bureaucracies : Haw Information And Communication Discretion And Constuitional Control*,Public Administration Review, March/april.
- Dwiyanto, Agus, 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Widodo, Joko, 2001. *Sound Governance Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otoda*, Insan Cedikia, Surabaya.
- Hardiansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, dan Implementasinya*, Yogyakarta.
- Rewansyah,Asmawi, 2011.*Kepemimpinan Dalam Pelayanan Publik* ,CV Yusainatanas Prima. Jakarta
- Thoha,Miftah. 1991. *Perspektif perilaku birokrasi*, Rajawali, Jakarta

RIWAYAT HIDUP



Prara Ardiyanti Hafid, lahir pada tanggal 04 November 1992 di Desa Bubun Lamba Kecamatan Anggeraja Kabupaten Enrekang Provinsi Sulawesi Selatan. Penulis adalah anak kedua dari empat bersaudara, buah cinta dari pasangan Bapak SERMA Abd.Hafid,SH dengan ibunda Darmawati.

Penulis memulai pendidikan dasar di SDN N0.39 Cakke Kecamatan Anggeraja Kabupaten Enrekang pada tahun 1999 dan tammat pada tahun 2005. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 1 Anggeraja Kabupaten Enrekang dan tammat pada tahun 2008. Kemudian ditahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan ke SMA Negeri 1 Anggeraja Kabupaten Enrekang dan tammat pada tahun 2011. Pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan pada program strata satu (S1) program studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Berkat perjuangan dan kerja keras yang disertai iringan doa dari kedua orang tua dan saudara, perjuangan panjang penulis dalam mengikuti pendidikan di perguruan tinggi Universitas Muhammadiyah Makassar berhasil dengan tersusunnya skripsi yang berjudul:

“Kualitas Pelayanan Polres Enrekang dalam Penerbitan SIM dan STNK”