

PROFESIONALISME POLISI DALAM PELAYANAN PUBLIK (Studi Tentang Pelayanan SIM di Kantor Polres Kutai Kartanegara)

Mohammad Iqbal Fauzie¹, Aji Ratna Kusuma², Bambang Irawan³

Abstrak

Peneliti bermaksud agar dapat mengetahui dan menganalisis profesionalisme polisi dalam pelayanan publik dalam pelayanan SIM di Kantor Polres Kutai Kartanegara dan untuk mengidentifikasi faktor penghambat profesionalisme polisi dalam pelayanan publik di Kantor Polres Kutai Kartanegara. Penelitian ini berjenis penelitian deskriptif kualitatif. Fokus penelitian meliputi profesionalisme Polisi dalam pelayanan publik terdiri atas kemampuan personil dalam penyelesaian pekerjaan, kecepatan dalam mengerjakan tugas, kreativitas (creativity), inovasi (inovasi), responsivitas (responsivity) dan faktor penghambat profesionalisme polisi dalam pelayanan publik. Sumber data meliputi data primer terdiri dari informan kunci yaitu Kepala Satuan Lalu lintas Polres Kutai Kartanegara, informan yaitu petugas pembuatan SIM Polres Kutai Kartanegara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan personil sudah cukup sesuai pada bidangnya dan sudah cukup sesuai dengan standar pelayanan yang ada. Kecepatan dalam mengerjakan tugas personil biasa mendapatkan permasalahan teknis dan non teknis, misal terkendala jaringan sistem yang lambat dan gangguan server pusat. Kreativitas personil dalam menghadapi hambatan masih belum cukup baik karena masih banyak masyarakat yang belum memahami SOP permohonan SIM serta citra negative masyarakat terhadap personil akibat susah lulus dalam tes mengemudi dan masih mengantri cukup lama di loket 4-5 dalam pembuatan SIM. Inovasi dalam pelayanan SIM di Polres Kutai Kartanegara sudah baik dengan pelayanan first on first off. Sistem FIFO, semua informasi jumlah pemohon SIM, pemohon yang lulus akan diketahui secara langsung. Responsivitas personil dalam pelayanan publik di Kantor Polres Kutai Kartanegara sudah baik karena personil sudah merespon dengan baik aspirasi baru dari masyarakat dengan menggunakan media sosial seperti website dan lain-lain.

Kata Kunci : *Profesionalisme Polisi, Pelayanan Publik.*

¹ Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email:

² Dosen Pembimbing 1, Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

³ Dosen Pembimbing 2, Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

Pendahuluan

Keinginan masyarakat sebagai penerima pelayanan pasti menginginkan agar bisa merasakan pelayanan yang adil dan merata. Pelayanan yang adil dan merata, hanya dapat diwujudkan dengan persiapan yang matang oleh instansi pemerintah yang dapat selalu beradaptasi dengan perubahan sosial dan perilaku masyarakat sebagai sasaran pelayanannya. Dengan kinerja yang matang pelayanan kepada masyarakat menjadi kewajiban dan tanggung jawab instansi dalam mengadaptasi perubahan dan kebutuhan sosial yang berdasarkan atas profesionalisme dan nilai-nilai kemanusiaan. Seperti tertuang didalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Negara berkewajiban melayani setiap warga negara untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Oleh karena itu setiap aparatur dituntut untuk dapat melakukan tugas dan fungsinya secara profesional.

Berdasarkan fakta, pemerintah telah melakukan proses evaluasi terhadap keluhan-keluhan masyarakat yang diterima dan ditindaklanjuti oleh badan pengawas penyelenggaraan pelayanan publik yaitu Ombudsman Republik Indonesia. Ombudsman Republik Indonesia adalah lembaga Negara di Indonesia yang mempunyai kewenangan melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara Negara. Adapun data keluhan masyarakat Indonesia terhadap beberapa instansi, dapat dilihat pada table di bawah ini:

Tabel Jumlah Keluhan Masyarakat pada Beberapa Instansi yang dilaporkan Tahun 2015

Instansi Terlapor	Jumlah Laporan	Persentase
Pemerintah Daerah	2854	41,61%
Kepolisian	806	11,75%
Instansi Pemerintah / Kementrian	661	9,64%
BUMN/BUMD	629	9,17%
Badan Pertanahan Nasional	530	7,73%
Lain-lain	392	5,72%
Lembaga Peradilan	262	3,82%
Lembaga Pendidikan Negeri	146	2,13%
Perbankan	140	2,04%
Kejaksaan	117	1,71%
Rumah Sakit Pemerintah	71	1,04%
Perguruan Tinggi Negeri	70	1,02%
Komisi Negara/LNS	67	0,98%
Lembaga Pemerintah Non Kementrian	55	0,80%
Tentara Nasional Indonesia	39	0,57%
Dewan Perwakilan Rakyat	20	0,29%

Sumber: Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2015

Berdasarkan data tabel di atas dapat di ketahui bahwa kualitas pelayanan publik instansi kepolisian menempati urutan ke 2 (dua) dengan jumlah laporan sebanyak 806 laporan (11,75%) dari laporan tahunan Ombudsman Republik Indonesia tahun 2015. Hal ini menggambarkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat dalam hal pelayanan publik di instansi Kepolisian dirasakan masih kurang optimal. Kepolisian yaitu sebagai aparatur sipil negara yang menjaga ketertiban, keamanan, dan penegakan hukum negara, kepolisian sebagai suatu lembaga penting memiliki tugas utama sebagai penjaga keamanan dan pengayom masyarakat.

Berdasarkan pengamatan sementara peneliti pada Kantor Polres Kutai Kartanegara pelayanan administrasi pelayanan dalam pembuatan SIM belum sepenuhnya dapat memuaskan masyarakat,

1. Adanya perlakuan diskriminatif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Kurangnya respon terhadap keluhan dan tanggapan dari masyarakat.
3. Pelayanan yang masih lambat dan rumit.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Profesionalisme Polisi Dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Pelayanan SIM Di Kantor Polres Kutai Kartanegara)”.

Rumusan Masalah

Berdasarkan pada judul dan latar belakang diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana profesionalisme polisi dalam pelayanan SIM di Kantor Polres Kutai Kartanegara?
2. Apa yang menjadi faktor penghambat profesionalisme polisi dalam pelayanan SIM di Kantor Polres Kutai Kartanegara?

Kerangka Dasar Teori

Administrasi Publik

Nicholas Hendry dalam Pasolong (2013:8) mendefinisikan administrasi publik adalah suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktik, dengan tujuan mempromosi pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah, dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan sosial.

Menurut Dwight Waldo dalam Pasolong (2013:8) administrasi publik adalah manajemen dan organisasi dari manusia-manusia dan peralatannya guna mencapai tujuan pemerintah. Menurut Felix A. Nigro dan L.Loyd G. Nigro dalam Pasolong (2013:8) mendefinisikan adminitrasi publik adalah (1) suatu kerjasama kelompok dalam lingkungan pemerintah, (2) meliputi tiga cabang pemerintah; eksekutif, legislative dan serta hubungan di antara mereka, (3) mempunyai peranan penting dalam perumusan kebijakan pemerintah, dan karenanya merupakan sebagian dari proses politik, (4) sangat erta berkaitan dengan berbagai macam kelompok swasta dan perorangan dalam menyajikan pelayanan kepada

masyarakat, dan (5) dalam beberapa hal berbeda pada penempatan pengertian dengan administrasi perseorangan.

Pendapat beberapa ahli diatas dapat disimpulkan bahwa administrasi publik adalah kerjasama yang dilakukan sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas untuk mencapai tujuan bersama.

Profesionalisme

Istilah profesionalisme berasal dari kata *professio*, yang dalam bahasa inggris *professio* memiliki arti “suatu panggilan atau pekerjaan yang membutuhkan pelatihan lanjutan dalam beberapa seni liberal atau ilmu dan biasanya melibatkan mental daripada pekerjaan manual, seperti mengajar teknik, menulis, dan lain-lain”. Kata profesional tersebut lahir arti *professional quality*, status etc, yang secara komperhensif memiliki arti lapangan kerja tertentu yang diduduki oleh orang-orang yang memiliki kemampuan tertentu pula Pamudji dalam Tangkilisan (2007:225).

Menurut Korten dan Alfonso dalam Tangkilisan (2007:225) yang dimaksud dengan profesionalisme adalah kecocokan (*fitness*) antara kemampuan yang dimiliki oleh birokrasi (*bureaucratic-competence*) dengan kebutuhan tugas (*task-requirement*).

Pelayanan Publik

Boediono pendapat (2003:60), layanan tersebut merupakan proses membantu orang lain dengan cara tertentu yang membutuhkan kepekaan dan hubungan antar pribadi untuk menciptakan kepuasan dan kesuksesan .Pelayanan publik menurut sinambela (2005: 5) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan pemerintah terhadap sejumlah orang yang memiliki setiap menguntungkan dalam kelompok atau unit kegiatan , dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat dengan produk fisik .

Menurut Kurniawan dalam Sinambela (2006:5) pelayanan publik diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Frederickson dalam Pasolong (2014:6) menjelaskan konsep publik dalam lima pespektif yaitu:

1. Publik sebagai kelompok kepentingan yaitu dilihat sebagai manifestasi dari interaksi kelompok yang melahirkan kepentingan masyarakat
2. Publik sebagai pemilih yang rasional yaitu masyarakat terdiri atas individu-individu yang berusaha memenuhi kebutuhan dan kepentingan sendiri.
3. Publik sebagai perwakilan kepentingan masyarakat, yaitu kepentingan publik diwakili melalui “suara”
4. Publik sebagai *consume*, yaitu konsumen sebenarnya tidak terdiri dari individu-individu yang tidak berhubungan satu sama lain, namun dalam jumlah yang cukup besar maka menimbulkan tuntutan pelayanan birokrasi. Karena itu posisinya juga dianggap sebagai publik

5. Publik sebagai warga Negara, yaitu warga Negara sebagai publik karena partisipasi masyarakat sebagai keikutsertaan warga Negara dalam suatu proses penyelenggaraan pemerintahan dipandang sebagai sesuatu yang paling penting.

Numberi (2003:214) mengutarakan tentang sejumlah kriteria yang menjadi ciri atau pelayanan jasa sekaligus membedakan dari barang yaitu :

1. Pelayanan merupakan output tak terbentuk (*intangible output*)
2. Pelayanan merupakan output variable, tidak standar
3. Pelanggan berpartisipasi dalam proses pemberian pelayanan
4. Pelayanan tidak dapat di simpan dalam inventori, tetapi dapat dikonsumsi dalam produksi
5. Terdapat hubungan yang langsung erat dengan pelanggan melalui proses pelayanan
6. Keterampilan personel “diserahkan” atau diberikan secara langsung kepada pelanggan

Surat Izin Mengemudi (SIM)

Menurut Peraturan Kapolri Nomor 9 Tahun 2012 tentang Surat Izin Mengemudi, bahwa Surat Izin Mengemudi yang selanjutnya disingkat SIM adalah tanda bukti legitimasi kompetensi, alat control, dan data forensic kepolisian bagi seseorang yang telah lulus uji pengetahuan, kemampuan, dan keterampilan untuk mengemudikan ranmor di jalan sesuai dengan persyaratan yang ditentukan berdasarkan undang-undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan

Definisi Konsepsional

Merupakan suatu pembatasan pengertian dari suatu permasalahan agar tidak terjadi kesalahpahaman saat memberikan kesimpulan dari suatu konsep. Memberikan batasan terhadap pengertian istilah dari fenomena atau gejala yang diamati, maka dari itu penulis memberikan definisi konsepsional dari Profesionalisme Polisi Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Polres Kutai Kartanegara adalah kemampuan pegawai/aparat untuk menghadapi hambatan (Kreativitas), tekad untuk memperoleh, mendapatkan, cara kerja baru untuk pengerjaan tugasnya (Inovasi), serta keahlian aparat agar bisa mengantisipasi serta memahami aspirasi baru, dan pengetahuan baru (Responsivitas) dalam melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan bidangnya masing-masing dan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah jenis penelitian deskriptif kualitatif. data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka. Dari pendapat ini dijelaskan penelitian deskriptif dalam penyajian ini lebih kepada kata-kata, kalimat ataupun gambar, juga berupa naskah

wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi, dokumen resmi atau memo. Hal ini disebabkan karena adanya penerapan metode kualitatif.

Peneliti menerapkan kualitatif pada penelitian ini karena untuk memahami fenomena dari sudut pandang partisipan, konteks sosial dan institusional. Adapun kelebihan penelitian kualitatif yaitu deskripsi dan interpretasi dari informan dapat diteliti secara mendalam, mempunyai landasan teori yang sesuai fakta, penelitian lebih berjalan subyektif, sangat efektif digunakan dalam mencari tanggapan dan pandangan karena bertemu langsung dan adanya pemahaman khusus dalam menganalisa. Sedangkan kekurangan penelitian kualitatif yaitu peneliti bertanggung jawab besar terhadap informasi yang disampaikan oleh informan, bersifat sirkuler, perbedaan antara fakta dan kebijakan kurang jelas, ukuran penelitian kecil dan tidak efektif jika ingin meneliti secara keseluruhan atau besar-besaran.

Jadi penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif, karena pada dasarnya penelitian ini menggambarkan dan mengetahui permasalahan yang diteliti dalam penelitian tersebut, yaitu mengenai Profesionalisme Polisi Dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Pelayanan SIM Di Kantor Polres Kutai Kartanegara).

Fokus penelitian merupakan pemusatan konsentrasi terhadap tujuan penelitian yang sedang dilakukan, dimana untuk menjawab tujuan penelitian mengenai Profesionalisme Polisi Dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Pelayanan SIM Di Kantor Polres Kutai Kartanegara) ditentukan fokus penelitian sebagai berikut :

1. Profesionalisme polisi dalam pelayanan SIM di Kantor Polres Kutai Kartanegara :
 - a. Kemampuan personil dalam penyelesaian pekerjaan
 - b. Kecepatan dalam mengerjakan tugas
 - c. Kreativitas (*Creativity*) : Kemampuan personil untuk menghadapi hambatan.
 - d. Inovasi (*Innovasi*)
 - e. Responsivitas (*Responsivity*)
2. Faktor penghambat profesionalisme polisi dalam pelayanan SIM di Kantor Polres Kutai Kartanegara.

Dalam kajian ini penulis menggunakan informasi sebagai sumber untuk mendapatkan data .Informasi yang diperoleh dari data primer dan data sekunder .Data primer adalah data yang diperoleh melalui sumber demi melakukan langsung pertanyaan dan jawaban yang dipandu dalam pernyataan yang yang sesuai dengan penelitian sebelumnya disiapkan .Sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh melalui beberapa sumber informasi seperti dokumen dan buku ilmiah.

Sumber Data

Penulis mengambil dalam penelitian ini adalah sumber data berdasarkan informan membawa wawancara, pengamatan, dan dokumentasi.

1. Sumber Data Primer

a. *Key Informan*

Key Informan adalah Kepala Satuan Lalu lintas Polres Kutai Kartanegara , dengan menggunakan teknik *Purposive Sampling*.

b. *Informan*

Informan adalah petugas pembuatan SIM Polres Kutai Kartanegara dengan menggunakan teknik *Purposive Sampling* dan masyarakat yang kebetulan yang sedang mengurus SIM dengan menggunakan teknik *Aksidental Sampling*.

2. Sumber Data Sekunder

Sebagai pendukung data primer, yang umumnya berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip. Seperti data-data yang mendukung dari buku-buku yang sudah dipublikasikan maupun yang belum dipublikasikan. Penelitian ini data sekunder diambil dari dokumen-dokumen yang ada di Polres Kutai Kartanegara.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data untuk menulis ini menggunakan beberapa cara, tesis yaitu:

1. Penelitian sastra (penelitian perpustakaan) cara melakukan penelitian dengan mengumpulkan dan mempelajari sastra yang harus dilakukan dengan permasalahan yang menjadi objek penelitian.
2. Penelitian lapangan adalah dengan memeriksa langsung lokasi yang merupakan objek penelitian , yang meliputi:
 - a. Observasi, yaitu mengumpulkan data dengan melakukan pengamatan dan pencacatan langsung terhadap objek penelitian.
 - b. Wawancara, dengan meminta secara langsung atau mewawancarai orang (informan) sebagai berbagai narasumber yang tahu dan master masalah ini dan telah informasi dan bersedia memberikan informasi.
 - c. dokumentasi mengumpulkan data atau informasi dengan menggunakan gambar. relevanDokumentasi dilakukan dengan mengambil foto bukti. untuk penelitian

Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Deskriptif Kualitatif, yaitu dengan mendiskripsikan serta menjelaskan data yang diperoleh yang selanjutnya dijabarkan dalam bentuk penjelasan yang sebenarnya. Analisis data kualitatif terdapat empat kegiatan yang terjadi secara bersamaan. Aktivitas dalam analisis data yaitu: pengumpulan data (Data Collection), kondensasi data (Data Condensation), penyajian data (Data Display), penarikan Kesimpulan (Conclusions Drawing), (dalam Miles, Huberman dan Saldana 2014:31-33).

Hasil Penelitian

Kemampuan Personil Dalam Penyelesaian Pekerjaan

Waktu penyelesaian pelayanan hendaknya dijadikan tolak ukur dari standar pelayanan publik. Maksud dari waktu penyelesaian pelayanan itu sendiri adalah pelaksanaan pelayanan umum yang diberikan dapat diselesaikan pada waktu yang telah ditentukan. Dengan adanya upaya pencapaian waktu penyelesaian pelayanan dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) dimaksudkan agar masyarakat percaya dan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh personil Kepolisian.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dan hasil pengamatan penulis diketahui bahwa profesionalisme personil polisi pelayanan administrasi dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) ditinjau dari kemampuan personil dalam penyelesaian pekerjaan di Polres Kutai Kartanegara sudah cukup baik dapat dilihat dengan pekerjaan personil dapat dikatakan cocok dengan bidangnya masing-masing dan berjalan dengan standar oprasional pelayanan yang ada. Meskipun masih ada beberapa masyarakat yang mengatakan bahwa pelayanan masih kurang baik dilihat dari masyarakat masih kurang mengerti alur pelayanannya.

Hasil wawancara ini didukung data sekunder yang menunjukkan bahwa kemampuan personil dalam penyelesaian pekerjaan di Polres Kutai Kartanegara sudah cukup baik berdasarkan kuantitas pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan target yaitu rekapitulasi laporan bulanan produksi SIM bulan Januari 2017 di Polres Kutai Kartanegara yaitu untuk SIM baru SIM A berjumlah 5.023 pemohon, SIM C berjumlah 13.166 pemohon sedangkan untuk perpanjangan SIM, untuk SIM A berjumlah 4.172 pemohon, SIM C berjumlah 15.609 pemohon, SIM BI berjumlah 806 pemohon, SIM BIU berjumlah 59 pemohon, SIM BII berjumlah 1.174 pemohon, SIM BIIU 1.483 pemohon, untuk peningkatan golongan, SIM BI berjumlah 14 pemohon, SIM BIU berjumlah 4 pemohon, SIM BII berjumlah 8 pemohon, SIM BIIU berjumlah 8 pemohon. Jadi jumlah produksi SIM di bulan Januari – Desember 2017 sejumlah 44.522.

Kecepatan dalam mengerjakan tugas

Agar dapat mengerjakan tugas Kecepatan dalam memberikan pelayanan sangat diharapkan oleh banyak masyarakat sebagai penerima pelayanan itu sendiri. Karena kecepatan personil dalam memberikan pelayanan berkaitan dengan ketepatan waktu yang diberikan personil/aparatur penyelenggara pelayanan.

Melihat hasil data dan penjelasan diatas, dapat kita ketahui untuk mewujudkan pelayanan yang profesional, aparatur regident SIM Polres Kutai Kartanegara sudah menetapkan standar oprasional waktu pelayanan SIM. Tetapi pada saat pelaksanaannya, masih terdapat permasalahan yang menyebabkan kecepatan pelayanan yang ada tidak dapat berjalan secara maksimal sesuai dengan standar yang ada. Kecepatan pelayanan pembuatan SIM dalam penyelenggaraan, personil sudah memberikan pelayanan yang tepat waktu. Akan tetapi pelayanan

yang diberikan oleh personil masi saja mengalami gangguan teknis dan non teknis.

Hasil wawancara didukung data sekunder mengenai standar waktu pelayanan pembuatan SIM Polres Kutai Kartanegara yaitu sebagaimana dengan Pasal 77 ayat 1 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009, setiap orang yang mengemudikan kendaraan bermotor di jalan wajib memiliki Surat Izin Mengemudi. SIM pun berbeda berdasarkan jenis kendaraan bermotor yang dikemudikan, dimana prosedur waktu penerbitan SIM baru 120 menit dan perpanjangan 15 menit.

Kreativitas (Creativity)

Kemampuan personil dalam menghadapi hambatan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan melakukan inovasi. Hal ini perlu diambil agar dapat mengakhiri penilaian miring masyarakat terhadap birokrasi publik yang dianggap tidak melakukan pembaharuan dalam bekerja.

Berdasarkan data sekunder mengenai sosialisasi personil dalam pengurusan SIM yaitu Polres Kutai Kartanegara melaksanakan talkshow di Radio mensosialisasikan tentang Prosedur Pembuatan SIM. Prosuder pembuatan SIM datang ke satpas polres dengan membawa persyaratan foto kopy Ktp, surat keterangan sehat, membawa hasil tes psikologi, daftar, mengisi formulir, input data oleh petugas, pembayaran PNBB di bank bri yang ada disatpas, lalu melaksanakan tes teori, tes praktek, dinyatakan lulus melakukan foto untuk cetak sim, dan pengambilan SIM. Untuk perpanjangan sim bisa melalui SIM keliling, bus pelayanan sim perpanjangan sim a dan c, bus ini berpindah-pindah, Sim dan jika sim rusak atau hilang bisa diurus di satpas polres.

Inovasi (Innovasi)

Inovasi yaitu mencari dan memperbaharui cara kerja personil bertujuan agar menciptakan pekerjaan dan pelayanan yang semakin bagus. Inovasi : perwujudan berupa hasrat dan tekad untuk mencari menemukan cara baru, metode kerja baru dalam pelaksanaan tugasnya, sudah baik karena personil sudah banyak melakukan inovasi dalam pelayanan SIM, dan masyarakat juga sudah merasakan adanya inovasi dalam pelayanan SIM, seperti pelayanan satpas sudah membangun ruang pojok baca agar masyarakat lebih merasa nyaman.

Berdasarkan data sekunder inovasi dalam pelayanan SIM di Polres Kutai Kartanegara berupa pelayanan first on first off. Dengan dibuat sistem FIFO, selain itu terdapat ruang baca berjumlah 1 buah.

Responsivitas (Responsivity)

Responsivitas (Responsivity) Merespon dan menghadapi aspirasi masyarakat, tuntutan, dan pengetahuan baru dalam menjalankan tugas dan fungsinya yang dilakukan personil dalam pelayanan SIM. Responsivitas merupakan kemampuan aparat untuk mengetahui dan menerima pendapat masyarakat, dan pengalaman baru. Diketahui dari temuan diatas dengan beberapa

narasumber diatas dapat disimpulkan bahwa untuk mengukur profesionalisme personil dalam pelayanan publik di Kantor Polres Kutai Katanegara dillihat dari responsivitas, terdapat 2 pendapat yang berbeda yang pertama dari sisi masyarakat respon personil masih kurang dengan tidak adanya kotak saran, tetapi dari segi pihak personil mempunyai pendapat yang berbeda yaitu personil sudah merespon dengan baik aspirasi baru dari masyarakat dengan menggunakan media sosial seperti website dll.

Faktor-faktor Penghambat Personil dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Kantor Polres Kutai Katanegara

Dari hasil wawancara peneliti dengan BAUR SIM, staf yang bertugas, dan masyarakat yang akan mengurus SIM, maka dapat ditarik hasil tentang faktor penghambat pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di kantor polres Kutai Kartanegara antara lain : Sarana dan prasarana berupa gedung pelayanan SIM masih kurang memadai, Komputer uji teori yang terbatas sehingga apabila antrian panjang maka tidak bisa sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan, masih minimnya anggaran untuk oprasional kegiatan SIM., masih adanya masyarakat yang memaksa untuk bisa lolos dalam tes teori maupun tes praktek, alur pelayanan masih kurang jelas, Syarat yang di minta tidak diketahui karena tidak ada keterangan tentang persyaratan untuk membuat SIM dan masih kurang sosialisasi syarat-syarat untuk pembuatan dan perpanjangan SIM, masalah sistem yang sering mengalami gangguan itu bisa memakan waktu lumayan lama untuk menunggu, blangko untuk mengajukan permohonan SIM susah dimengerti, foto kadang-kadang kurang jelas, serta alat-alat yang masih kurang memadai.

Pembahasan

Kemampuan Personil Dalam Penyelesaian Pekerjaan

Kemampuan aparatur dalam pelayanan menurut Pasolong (2007:114), kemampuan adalah totalitas kekuatan yang dimiliki oleh seseorang untuk melakukan suatu kegiatan untuk mencapai tujuan. Pada dasarnya aparatur pemberi pelayanan harus mempunyai kemampuan, sehingga pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya dapat diselesaikan dengan baik. Kemampuan personil dan pemahaman personil dalam menjalankan pekerjaan sangat mempengaruhi pekerjaan yang dikerjakan. Karena dengan personil paham akan pekerjaannya, maka berdampak kepada pencapaian yang ditetapkan oleh kantor melalui visi dan misi. Oleh karena itu, hal ini sangat berperan penting, karena kemampuan personil/aparatur dalam bekerja tentunya akan menjadikan pekerjaan berkualitas. Inilah yang menjadi tolak ukur untuk melihat bahwa personil/aparatur sudah mampu untuk menjalankan tugasnya.

Waktu penyelesaian pelayanan hendaknya dapat dijadikan patokan. Tujuan dari waktu penyelesaian yang tepat waktu agar saat melakukan pekerjaan umum yang ditugaskan dapat selesai sesuai aturan yang telah ditetapkan. Dengan adanya upaya pencapaian waktu penyelesaian pelayanan dalam pembuatan Surat

Izin Mengemudi (SIM) bertujuan guna masyarakat percaya dan merasa cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh personil Kepolisian.

Dengan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa kemampuan personil dalam penyelesaian pekerjaan, sudah cukup baik karena para personil yang melakukan tugas berada dengan bidangnya masing-masing dan sudah melaksanakan seperti pada standar pelayanan yang ada.

Kecepatan Personil Dalam Mengerjakan Tugas

Kecepatan dalam mengerjakan dan memberikan pelayanan sangat diharapkan oleh masyarakat selaku penerima pelayanan itu sendiri. Oleh karena itu kecepatan dalam memberikan pelayanan berkaitan dengan ketepatan waktu pengerjaan yang diberikan oleh personil/aparatur penyelenggara pelayanan. Ketepatan waktu yang diberikan oleh personil akan menjadi faktor pendukung keberhasilan kerja dan akan menjadi tolak ukur untuk melihat apakah personil mampu untuk memberikan pelayanan secara maksimal sesuai dengan waktu yang ditentukan.

Hal ini yang disampaikan oleh Moenir (2002:41), bahwa sebagaimana bentuk pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat ialah pelayanan yang jujur dan terbuka, artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dielakan hendaknya personil memberitahukan, sehingga masyarakat tidak menunggu-nunggu yang tidak menentu. Kecepatan adalah kemampuan seseorang untuk mengerjakan sesuatu, dalam bentuk yang sama dalam waktu sesingkat-singkatnya. Hal ini menandakan bahwa personil/aparatur sudah dapat mengerjakan pekerjaan dengan efektif dan efisien serta lebih baik lagi kepada masyarakat yang dilayani.

Kecepatan dalam memberikan pelayanan sangat diharapkan oleh masyarakat selaku penerima pelayanan itu sendiri. Hal ini karena kecepatan dalam memberikan pelayanan berkaitan dengan ketepatan waktu yang diberikan oleh personil/aparatur penyelenggara pelayanan. Dari penjelasan di atas diketahui bahwa kecepatan dalam mengerjakan tugas masih kurang karena terkadang personil mengalami kendala teknis dan non teknis, seperti terjadi jaringan sistem yang lambat atau gangguan server dari pusat.

Kreativitas (Creativity)

Kemampuan aparatur untuk menghadapi hambatan dalam memberikan pelayanan kepada publik dengan melakukan inovasi. Hal ini perlu diambil untuk mengakhiri penilaian miring masyarakat terhadap birokrasi publik yang dianggap kaku dalam bekerja. Dari penjelasan di atas diketahui bahwa kreativitas (Creativity) personil dalam menghadapi hambatan masih kurang baik karena masih banyak masyarakat yang belum mengerti SOP pembuatan SIM dan citra negative masyarakat terhadap personil akibat susah lulus dalam tes mengemudi dan masih mengantri cukup lama di loket 4-5 dalam pembuatan SIM.

Inovasi (Innovasi)

Inovasi merupakan kelanjutan dari sebuah kreativitas birokrasi melalui respon yang ada dari perubahan lingkungan. Inovasi menunjukkan agar birokrasi bisa menemukan dan melakukan proses kerja baru yang bertujuan untuk menjadikan pekerjaan dan pelayanan menjadi lebih baik. Inovasi tidak hanya bertujuan untuk menciptakan suatu model kerja baru tetapi juga bertujuan untuk mencapai suatu kepuasan kerja bagi individu maupun organisasi dan kepuasan bagi pelayanan bagi masyarakat.

Sebagaimana yang dikatakan oleh Siagian dalam Tangkilisan (2007:203), konsep profesionalisme dilihat dari konsep inovasi yang artinya adalah Perwujudan berupa hasrat dan tekad untuk mencari, menemukan cara baru, metode kerja baru, dalam pelaksanaan tugasnya. Cara baru dan metode kerja baru sangat dibutuhkan dalam setiap pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan. Karena dengan adanya cara baru dan metode kerja baru dalam pelayanan makan akan memberikan hal-hal yang nyaman dalam pelayanan, hal ini dilakukakn agar pelayanan tidak cenderung kaku, terlebih lagi akan menghasilkan pelayanan yang lebih baik dan lebih muda lagi kepada masyarakat.

Dalam pelayanan cara baru dan metode kerja baru sangatlah dibutuhkan, agar pelayanan yang diberikan dapat memberikan pembaharuan terhadap pelayanan yang cenderung rumit. Manfaat dari cara baru dan metode kerja baru sebenarnya tidak hanya bermanfaat bagi personil/aparatur penyelenggara pelayanan, akan tetapi bermanfaat juga bagi masyarakat selaku penerima pelayanan. Manfaat yang diterima oleh masyarakat itu sendiri adalah masyarakat akan memperoleh kemudahan dalam pelayanan yang diterimanya.

Inovasi yaitu mengemukakan dan menjalankan cara kerja baru yang bertujuan untuk menjadikan pekerjaan dan pelayanan yang lebih baik. Pada penelitian ini inovasi merupakan perwujudan berupa hasrat dan tekad untuk, mencari menemukan cara baru, metode kerja baru dalam pelaksanaan tugasnya. Dari penjelasan di atas diketahui bahwa inovasi dalam pelayanan SIM di Polres Kutai Kartanegara sudah baik berupa pelayanan first on first off. Sistem FIFO, selain itu terdapat ruang baca berjumlah 1 buah.

Responsivitas (Responsivity)

Responsivitas dari personil/aparatur penyelenggara pelayanan merupakan hal yang penting, karena dengan personil/aparatur tanggap terhadap aspirasi baru. Perkembangan baru, tuntutan baru dari masyarakat selaku penerima pelayanan, maka hal tersebut akan menjadi tolak ukur untuk memperbaiki proses pelayanan yang diberikan. Hal ini juga dapat memberikan manfaat kepada penyelenggara pelayanan untuk memperbaiki pelayanan, tetapi juga dapat memberikan manfaat kepada masyarakat selaku penerima pelayanan itu sendiri. Responsivitas dari personil/aparatur penyelenggara pelayanan menghasilkan pelayanan yang baik dan maksimal kepada masyarakat.

Merespon dan menghadapi aspirasi baru, tuntutan baru, dan pengetahuan baru dalam menjalankan tugas dan fungsinya yang dilakukan personil dalam

pelayanan SIM. Responsivitas merupakan kemampuan aparat dalam mengantisipasi dan menghadapi aspirasi baru, perkembangan baru, tuntutan baru, dan pengetahuan baru. Dari penjelasan di atas diketahui bahwa responsivitas personil dalam pelayanan publik di Kantor Polres Kutai Kartanegara sudah baik karena personil sudah merespon dengan baik aspirasi baru dari masyarakat dengan menggunakan media sosial seperti website dan lain-lain.

Faktor-faktor Penghambat Profesionalisme Personil dalam Pelayanan publik (Studi Tentang Pelayanan SIM di Kantor Polres Kutai Kartanegara).

Dalam pelayanan yang diberikan tentunya pasti ada hambatan-hambatan yang dihadapi personil sehingga sering kali menjadi kendala untuk pelayanan SIM itu dapat diproses dan dikeluarkan. Contohnya saja faktor yang menghambat kelancaran dan efektifitas birokrasi publik adalah tidak profesionalnya aparatur birokrasi publik dalam menjalankan fungsi dan tugas.

Menurut Siagian (2000:164) faktor-faktor yang menghambat terciptanya aparatur yang profesional antara lain lebih disebabkan : profesionalisme aparatur sering terbentuk dengan tidak adanya iklim yang kondusif dalam dunia birokrasi untuk menanggapi aspirasi masyarakat dan tidak adanya kesediaan pimpinan untuk memberdayakan bawahan. Pendapat tersebut meyakini bahwa sistem kerja birokrasi publik yang membuat aparatur menjadi tidak responsive serta juga karena tidak berperannya pimpinan sebagai pengarah (katalisator) dan pemberdaya bagi bawahan.

Penutup

Kesimpulan

Dari temuan dan pembahasan diatas penulis dapat menyimpulkan, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Profesionalisme polisi dalam pelayanan publik (Studi tentang Pelayanan SIM di Kantor Polres Kutai Kartanegara), maka dapat disimpulkan:
 - a. Kemampuan personil dalam penyelesaian pekerjaan, sudah cukup baik karena sudah sesuai dengan bidangnya masing-masing dan sudah sesuai dengan standar pelayanan yang ada.
 - b. Kecepatan dalam mengerjakan tugas masih kurang karena masih terjadi kerusakan teknis dan non teknis, terkadang terjadi gagal sistem dan gangguan server dari pusat.
 - c. Kreativitas (*Creativity*) personil dalam menghadapi hambatan masih kurang baik karena masih banyak masyarakat yang belum mengerti SOP pembuatan SIM dan citra negative masyarakat terhadap personil akibat susah lulus dalam tes mengemudi dan masih mengantri cukup lama di loket 4-5 dalam pembuatan SIM.
 - d. Inovasi dalam pelayanan SIM di Polres Kutai Kartanegara sudah baik berupa pelayanan *first on first off*. Sistem FIFO.
 - e. Responsivitas personil dalam pelayanan publik di Kantor Polres Kutai Kartanegara sudah baik karena personil sudah merespon dengan baik

aspirasi baru dari masyarakat dengan menggunakan media sosial seperti website dan lain-lain.

2. Faktor-faktor yang menjadi penghambat profesionalisme polisi dalam pelayanan publik dalam pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) adalah sarana dan prasarana berupa gedung pelayanan SIM masih kurang memadai, komputer uji teori yang terbatas sehingga apabila antrian panjang maka tidak bisa sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan, masih minimnya anggaran untuk operasional kegiatan SIM, masih adanya masyarakat yang memaksa untuk bisa lolos dalam tes teori maupun tes praktek, masih kurang sosialisasi syarat-syarat untuk pembuatan dan perpanjangan SIM dan masalah sistem yang sering mengalami gangguan.

Saran

Melihat beberapa kendala yang dihadapi Personil Kepolisian Resor (Polres) Kutai Kartanegara dalam Profesionalisme dalam pelaksanaan pelayanan administrasi dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi, maka adapun saran-saran yang direkomendasikan oleh penulis berdasarkan hasil penelitian sebagai berikut:

1. Sarana dan prasarana berupa gedung pelayanan SIM masih kurang memadai, Komputer uji teori yang terbatas sehingga apabila antrian panjang maka tidak bisa sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan, Sebaiknya menambah sarana dan prasarana/fasilitas komputer uji dengan cara mengajukan permohonan penambahan sarana berupa komputer uji teori ke pimpinan Polres.
2. Masih adanya masyarakat yang memaksa untuk bisa lolos dalam tes teori maupun tes praktek, sebaiknya pihak Polres memberikan sanksi tegas kepada personil yang menerima imbalan agar tidak ada lagi masyarakat yang memaksa untuk diluluskan dengan cara memberikan imbalan dalam proses pembuatan SIM.
3. Syarat yang di minta tidak diketahui karena tidak ada keterangan tentang persyaratan untuk membuat SIM dan masih kurang sosialisasi syarat-syarat untuk pembuatan dan perpanjangan SIM, Sebaiknya Personil memberikan sosialisasi tentang tata cara mengajukan permohonan pembuatan SIM.
4. Masalah sistem yang sering mengalami gangguan itu bisa memakan waktu lumayan lama untuk menunggu, Sebaiknya mencoba alternatif lain jika telah terjadi gangguan sistem. Seperti membuat aplikasi lain aplikasi yang menggunakan sistem offline guna untuk sementara mengimput data pemohon SIM saat sistem online mengalami gangguan.

Daftar Pustaka

- Erwan, Agus Purwanto dan Ratih Sulistyastuti Dyah. 2007. Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Administrasi Publik dan Masalah-Masalah Sosial. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasibuan, Malayu. 2005. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

- Kartono, Kartini. 2005. Pemimpin dan kepemimpinan Apakah Kepemimpinan Abnormal Itu?. Bandung: PT. Raja Grafindo Persada.
- Pasolong, Harbani. 2016. Teori Adminitrasi Publik. Bandung: Alfabeta.
- Rivaii, Veithzal. 2004. Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori Ke Praktik. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- _____ dan Deddi Mulyadi. 2012. Kepemimpinandan Perilaku Organisasi. Jakarta: PT. Rajawali Pers.
- Siagian, Sondang, P. 2015. Teori & Praktek Kepemimpinan. Jakarta: PT. Rineka Cipta.