

ABSTRAK

Hermantono. NPM. 16.12.0342.

Kualitas kinerja kepolisian terhadap pelayanan administrasi surat izin mengemudi (SIM) di Polres Tanah Bumbu. Pembimbing Utama. Dr, Murdiansyah Herman.,S.Sos.,M.AP, dan Co-Pembimbing. Fika Fibriyanita.,S.Sos.,M.AP.

Latar belakang penelitian ini dilakukan, kerana Kualitas Kinerja Kepolisian Terhadap Pelayanan Administrasi Surat Izin Mengemudi (SIM) Di Kabupaten Tanah Bumbu, masih diragukan kecepatan pelayanannya kemasyarakat.

Tujuan penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui bagaimana Kualitas Kinerja Kepolisian Terhadap Pelayanan Administrasi Surat Izin Mengemudi (SIM) Di Kabupaten Tanah Bumbu.

Manfaat penelitian diharapkan berguna untuk mengembangkan konsep Kualitas Kinerja Kepolisian, khususnya bagian Dit Lantas yang berwenang menangani pelayanan penerbitan administrasi Surat Izin Mengemudi (SIM) Di Kabupaten Tanah Bumbu.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif-korelational. Penelitian deskriptif-korelational artinya peneliti berusaha menggambarkan dan kemudian mencoba menghubungkan adanya kaitan antara variabel independen (masyarakat) terhadap variabel dependen (anggota kepolisian).

Hasil penelitian, menemukan bukti yang cukup signifikan, artinya kualitas

kinerja kepolisian dalam memberikan pelayanan administrasi Surat Izin Mengemudi (SIM) Di Kabupaten Tanah Bumbu I, berdasarkan kualitas pelayanan, sarana dan prasarana, dan kinerja kepolisian di bagian Lantas Kabupaten Tanah Bumbu, mendapat nilai interval **7,65 %**, yang artinya **“Memuaskan”**. Dan ini masih bisa ditingkatkan menjadi lebih memuaskan.

Kata Kunci :Kualitas Kinerja Karyawan, Pelayanan Administrasi

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Polisi Republik Indonesia mempunyai tugas pokok, yaitu : sebagai abdi negara dan sebagai abdi masyarakat, sebagai abdi negara polisi bertugas bersama TNI, dan Masyarakat menjaga keutuhan Negara Republik Indonesia, dan sebagai abdi masyarakat polisi bertugas sebagai pemberi pelayanan kepada seluruh masyarakat Indonesia. unsur pelaksana yang bertugas menyelenggarakan tugas kepolisian mencakup pelayanan, keadilan, penjagaan, pengaturan, pengawalan dan pendidikan, registrasi

dan identifikasi kepada masyarakat, guna memelihara keamanan, ketertiban dan keadilan masyarakat. Pelayanan kepada masyarakat di bidang (SIM) Surat Izin Mengemudi dilaksanakan juga untuk memberikan informasi catatan hukum kepada suatu instansi atau lembaga yang memerlukannya, karena dalam masyarakat yang modern SIM faktor utama dalam mendukung produktivitasnya kendaraan bermotor yang masuk wilayah kalsel. Dan dalam banyak masalah atau gangguan yang dapat menghambat dan mematikan proses produktivitas masyarakat adalah kriminalitas pemalsuan dan pencurian kendaraan bermotor, sehingga diperlukan suatu wadah untuk mengetahui keamanan aktivitas seseorang dalam menjalankan tugasnya sehari-hari salah satunya yang dianggap valid adalah di Kantor Kepolisian

Daerah di seluruh Indonesia, termasuk Polres Tanah Bumbu.

Pelayanan administrasi SIM pada Kantor Kepolisian Daerah diseluruh Indonesia, termasuk Polres Tanah Bumbu menjadi sangat penting baik bagi masyarakat maupun suatu organisasi atau lembaga yang mengiginkannya, sehingga dituntut kualitas pelayanan yang maksimal dari anggota yang memberikan penanganan administrasi SIM tersebut.

Sebagaimana bentuk pelayanan publik lainnya, pelayanan SIM yang merupakan bentuk pelayanan administrasi publik dibidang identifikasi catatan pajak kendaraan bermotor dan tindak kriminalitas kendaraan bermotor seseorang dari kepolisian, kerap terdapat ketidak puasan dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan dari pihak kepolisian, terutama yang bertugas di bagian administrasi SIM, seperti adanya

kualitas sumber daya manusianya, sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanan publik, prosedur pelayanan publik, ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan publik, dan lain-lainnya. Disisi lain masyarakat pada umumnya tidak tahu informasi sesungguhnya mengenai tempat, tujuan pembikinan SIM, dan berapa biaya yang diperlukan dalam pembikinan SIM tersebut.

Dalam ketidaktahuan masyarakat, juga perlu dipertanyakan terhadap, apakah masyarakat tidak tahu ketentuan pembuatan SIM, atau masyarakat tahu tetapi tidak berdaya, atau tidak memiliki keberanian untuk mempertanyakannya.

Seiring dengan peningkatan profesionalisme pelayanan di Polres Tanah Bumbu, tuntutan ke arah perbaikan kinerja dan citra kepolisian sebagai pelayan masyarakat telah

menjadi agenda reformasi kepolisian. Daya kritis masyarakat sipil terhadap kinerja dan citra kepolisian adalah cerminan kuatnya aspirasi dan tuntutan atas hak-hak masyarakat.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis akan tertarik mengambil judul penelitian: “Kualitas Kinerja Kepolisian Terhadap Pelayanan Administrasi SIM Di Polres Tanah Bumbu”.

B. Permasalahan

Karena masih kurang maksimalnya kinerja kepolisian daerah Kalsel dalam memberikan pelayanan administrasi pada Surat Izin Mengemudi (SIM) daerah Kalsel atau pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat Kalimantan Selatan, maka sering dianggap bahwa polres Tanah Bumbu dianggap belum mampu memberikan pelayanan administrasi yang terbaik kepada masyarakatnya.

Citra buruknya terus berkembang di masyarakat, sehingga banyak masyarakat Tanah Bumbu pada khususnya dan Kalimantan selatan pada umumnya enggan mengurus sendiri surat administrasi Surat Izin Mengemudi (SIM) tersebut. Dari permasalahan ini lah yang akan dibenahi, bagaimana kinerja administrasi di bagian SIM dalam mendapat kepercayaan kembali dari masyarakat, salah satu jalannya adalah harus memberikan pelayanan administrasi yang profesional dan terbaik dalam pembuatan SIM tersebut kepada masyarakat di seluruh Kabupaten Tanah Bumbu pada khususnya dan Kalimantan Selatan pada umumnya yang sangat membutuhkannya.

C. Rumusan Masalah

Bertolak dari latar belakang di atas, maka yang menjadi permasalahan yang akan dibahas yaitu :

1. Bagaimana Kualitas Kinerja Kepolisian Terhadap Pelayanan Administrasi SIM Di Polres Tanah Bumbu?
2. Faktor-Faktor Penghambat Kualitas Kinerja Kepolisian Terhadap Pelayanan Administrasi SIM Di Polres Tanah Bumbu?
3. Upaya-upaya yang Dilakukan Dalam Mengatasi Hambatan Kualitas Kinerja Kepolisian Terhadap Pelayanan Administrasi SIM Di Polres Tanah Bumbu?

D. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui Kualitas Kinerja Kepolisian Terhadap Pelayanan Administrasi SIM Di Polres Tanah Bumbu.

- b. Untuk mengetahui faktor penghambat Kualitas Kinerja Kepolisian Terhadap Pelayanan Administrasi SIM Di Polres Tanah Bumbu.
- c. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan Kualitas Kinerja Kepolisian Terhadap Pelayanan Administrasi SIM Di Polres Tanah Bumbu.

2. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini, diharapkan dapat berguna untuk hal-hal berikut ini:

- a. Hasil penelitian ini secara teoritis berguna untuk mengembangkan konsep Kualitas Kinerja Kepolisian Terhadap Pelayanan Administrasi SIM Di Polres Tanah Bumbu.
- b. Hasil penelitian ini secara praktis dapat dijadikan pedoman bagi peningkatan Kualitas Kinerja Kepolisian Terhadap Pelayanan Administrasi SIM Di Polres Tanah Bumbu.

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan desain penelitian sebagai berikut:

1. Penelitian Kepustakaan (Library Research), yaitu penulis menyimak dan menelaah buku-buku yang berhubungan dengan obyek penelitian ini yang akhirnya dapat membantu dalam penulisan skripsi ini.
2. Penelitian Lapangan (Field Research), yakni penulis dalam melakukan penelitian ini langsung terjun mengadakan wawancara koresponden, baik itu anggota Polres Kabupaten Tanah Bumbu yang memberikan layanan kepada publik, maupun ke masyarakat yang mendapat layanan dari anggota Polres Tanah Bumbu.

B. Tipe Penelitian

Penulis dalam penelitian ini menggunakan tipe diskriptif, yaitu untuk menggambarkan tentang suatu keadaan atau fenomena tertentu tanpa melakukan analisa data yang terkumpul. Penelitian ini bermaksud memberikan gambaran tentang kualitas kinerja kepolisian terhadap pelayanan SIM Di Polres Tanah Bumbu.

C. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Polres Tanah Bumbu, di jalan alan Bhayangkara KM. 2, Simpang Empat, Gn. Antasari, Tanah 22 Kabupaten Tanah Bumbu, Kalimantan Selatan 72215. [Telepon](tel:051871100): (0518) 71100. [Provinsi](#): [Kalimantan Selatan](#), selama satu semester, mulai September 2019 sampai dengan Desember 2019.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah semua anggota

polisi pada Kantor Polres Tanah Bumbu, khususnya bagian adminsitarsi yang memberikan pelayanan SIM dan masyarakat yang mendapat layanan SIM dari anggota Polres Tanah Bumbu.

2. Sampel

Pemilihan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan “*purposive random sampling*” yakni dengan mengelompokkan anggota kedalam kelompok pelayanan SIM, kemudian diambil secara acak, adapun yang dijadikan sampel, tersebut adalah :

- a. Anggota Polisi bagian Administrasi palayanan SIM
= 20 orang
- b. Masyarakat yang mandapat layanan SIM
= 25 orang

Jumlah

= 45 orang

Jadi keseluruhan responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini adalah berjumlah 45 orang responden.

E. Teknik Analisis Data

Data yang telah dikumpulkan berdasarkan metode pengumpulan data diatas, selanjutnya di kelompokkan dan kemudian dianalisis berdasarkan metode kualitatif yaitu dapat ditabulasi dengan memberikan bobot frekuensi dan persentase untuk selanjutnya di interpretasikan dengan memberikan uraian se cara diskriptif sesuai dengan fakta atau keadaan yang ada dilokasi penelitian. Adapun rumusan dalam mencari bobot frekuensi adalah sebagai

berikut :

$$p = \frac{f}{n} \times 100$$

Keterangan:

% = jumlah persentase jawaban yang didapat

f = jumlah jawaban

n = jumlah sampel

Untuk mengetahui baik tidaknya tingkat kualitas kinerja kepolisian terhadap pelayanan administrasi SIM di Polres Tanah Bumbu, digunakan rumus (sugiyono, 2006 ; 208)

$$DP = \frac{n}{N} \times 25 = \dots\dots\dots \%$$

Dimana :

n = Nilai yang diperoleh (skor hasil)

N = Jumlah seluruh skor (skor ideal)

DP= Tingkat Keberhasilan yang dicapai.

Tabel Distribusi Prosentase

Interval	Klasifikasi
81 % - 100 %	Sangat Memuaskan
61 % - 80 %	Memuaskan
41 % - 60 %	Cukup Memuaskan
21 % - 40 %	Kurang Memuaskan

1 % - 20 %	Tidak Memuaskan
------------	-----------------

Sumber : Arikunto, 1998 ; 246

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, 2008, *Statistik Interval Penelitian Sosial*, Bandung, Alfabeta.
- Dharma ,2001, *Perilaku Organisasi*, Bandung, Sinar Baru.
- Gomes, 2009 , *Memangkas Birokrasi*, Terjemahan Abdul Rasyid dan Ramelan, Jakarta, PPM.
- Kartono, Kartini, 2002, *Pemimpin dan Kepemimpinan*, Jakarta, Rajawali.
- Kurniawan, 2005, *Dasar-Dasar Organisasi*, Yogyakarta, Gadjah Mada University Press.
- Moenir, 2002, *Materi Pokok Filsafat Administrasi*, Jakarta, Universitas Terbuka.
- Nugroho, 2004, *Teori Motivasi dan Aplikasinya*, Jakarta, Rineka Cipta.
- Pollit dan Boukaert, 2008, *Principle of Management*. Terjemahan, Jakarta, Penerbit Alumni.
- Robert Bacal, 2002, *Pembangunan Praktis Asas-asas Manajemen*, Bandung, Mandar Maju.
- Sedarmayanti, 2001, *Administrasi Negara dan Masalah Kenegaraan*, Terjemahan Oleh Lichiana D, Lontoh, Jakarta, Rajawali.
- Suganda, Dann. 2001, *Kepemimpinan Praktis Asas-asas Manajemen*. Bandung, Mandar Maju.
- Sugiyono, 2008, *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung, Alfabeta.
- The Liang Gie, 2007, *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*, Edisi Kedua, Terjemahan Oleh Samodra Wibawa, dkk, Yogyakarta, Gadjah Mada University Press.
- Thoha, Miftah, 2008, *Prilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*, Jakarta, Rajawali.
- Tim Penyusun Dosen Fisip Uniska, 2012, *Buku Panduan Penulisan Skripsi*, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan, Banjarmasin.
- Tjokroamidjojo, Bintoro, 2005, *Perencanaan Pembangunan*, Jakarta. Gunung Agung.