

Artikel Penelitian

**PELAYANAN ADMINISTRASI SURAT IZIN MENGEMUDI
(KASUS KANTOR SAT LANTAS KABUPATEN BALANGAN)**

Artikel Penelitian Ilmiah
Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan Dalam
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik

Oleh :
ADI WISMOYO
NPM. 16.12.0286



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
UNIVERSITAS ISLAM KALIMANTAN
MUHAMMAD ARSYAD AL BANJARI
BANJARMASIN
2019**

PELAYANAN ADMINISTRASI SURAT IZIN MENGEMUDI
(KASUS KANTOR SAT LANTAS KABUPATEN BALANGAN)

Oleh : ADI WISMOYO

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

ABSTRACT

Adi Wismoyo. NPM. 16.12.0286. Administrative Services Driving License (Case of the Balangan Sat Satas Office).

The background of this research was that, due to the Quality of Police Performance Against Administrative Services for a Driving License (SIM) at the Balangan Regency Sat Lantas Office, the speed of service to the community was doubtful.

The purpose of this study was intended to find out how the Quality of Police Performance Against Administrative Services for a Driving License (SIM) at the Balangan Regency Sat Lantas Office.

The benefit of the research is expected to be useful in developing the concept of the Quality of Police Performance, especially for the Sat Lantas Office which has the authority to handle the issuance of administrative services for Driving License (SIM) in Balangan Regency.

The research method used in this research is descriptive-correlational research method. Descriptive-correlational research means the researcher tries to describe and then tries to relate the existence of a link between the independent variable (the community) and the dependent variable (the disciplinary member).

The results of the study, found significant evidence, meaning that the quality of police performance in providing administrative services Driving License (SIM) at the Balangan Regency Sat Lantas Office, based on the quality of services, facilities and infrastructure, and the performance of the police force in the Lantas section of Balangan Regency, received interval values 7.65%, which means "Satisfying". And this can still be improved to be more satisfying.

Keywords: *Quality of Employee Performance, Administrative Services*

ABSTRAK

Adi Wismoyo. NPM. 16.12.0286. Pelayanan Administrasi Surat Izin Mengemudi (Kasus Kantor Sat Lantas Kabupaten Balangan).

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

Tujuan penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui bagaimana Kualitas Kinerja Kepolisian Terhadap Pelayanan Administrasi Surat Izin Mengemudi (SIM) Di Kantor Sat Lantas Kabupaten Balangan.

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

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif-korelasional. Penelitian deskriptif-korelasional 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 Kantor Sat Lantas Kabupaten Balangan, berdasarkan kualitas pelayanan, sarana dan prasarana, dan kinerja kepolisian di bagian Lantas Kabupaten Balangan, mendapat nilai interval 7,65 %, yang artinya “Memuaskan”. Dan ini masih bisa ditngkatkan menjadi lebih memuaskan.

Kata Kunci : Kualitas Kinerja Karyawan, Pelayanan Administrasi

Pendahuluan

Pelayanan administrasi SIM pada Kantor Kepolisian Daerah diseluruh Indonesia, termasuk Polres Balangan 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 ketidakpuasan 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. 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 Balangan. Seiring dengan peningkatan profesionalisme pelayanan di Polres Balangan, 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: “ Pelayanan Administrasi Surat Izin Mengemudi (Kasus Kantor Sat Lantas Kabupaten Balangan) ”. Karena masih kurang maksimal nya 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 Balangan dianggap belum mampu memberikan pelayanan administrasi yang terbaik kepada masyarakatnya. Citra buruknya terus berkembang di masyarakat, sehingga banyak masyarakat Balangan 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 Balangan pada khususnya dan Kalimantan Selatan pada umumnya yang sangat membutuhkannya.

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

Metodologi Penelitian

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 Balangan yang memberikan layanan kepada publik, maupun ke masyarakat yang mendapat layanan dari anggota Polres Balangan.

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 Balangan.

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Polres Balangan, Jl. Ahmad Yani No.13 Paringin 71662 Nomor Telepon : 0526 62094461. Kabupaten Balangan, South Kalimantan. Dan penelitian dilakukan selama satu semester, mulai September 2019 sampai dengan Desember 2019.

Populasi dan Sampel

1. **Populasi.** Yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah semua anggota polisi pada Kantor Polres Balangan, khususnya bagian administrasi yang memberikan pelayanan SIM dan masyarakat yang mendapat layanan SIM dari anggota Polres Balangan.

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 pelayanan SIM = 20 orang
- b. Masyarakat yang mendapat layanan SIM = 25 orang

Jumlah = 45 orang

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

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 :

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

Keterangan:

p = 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 Balangan, 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

Hasil Analisis dan Pembahasan

1. Kualitas Kinerja Kepolisian Terhadap Pelayanan Administrasi SIM di Polres Balangan

Kualitas kinerja kepolisian di Polres Balangan dalam memberikan pelayanan publik dalam hal ini pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) kepada masyarakat yang memerlukan, menggambarkan kemampuan satuan organisasi, yang bernama Polres Balangan dalam memproduksi tingkat kualitas pelayanannya, tapi yang perlu dipertanyakan bagaimana kualitas kinerja Polres Balangan dalam memberikan pelayanan SIM kepada publik/masyarakat? Untuk menjawabnya kita dapat melihat dari beberapa indikator, salah satunya adalah menurut KepMenPan 63/2003, kinerja organisasi publik

dalam memberikan pelayanan publik dapat dilihat kepada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu :

- a. Kesederhanaan, yaitu prosedur atau tata cara pelayanan umum harus didesain sedemikian rupa sehingga penyelenggaraan pelayanan umum menjadi mudah, lancar, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan, seperti :
 - 1) Persyaratan teknis dan administratif,
 - 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan / persoalan / sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik,
 - 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. Keamanan, yaitu usaha untuk memberikan rasa aman dan bebas pada pelanggan dari adanya bahaya, resiko, dan keragu-raguan. Proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum.
- d. Kepastian waktu, yaitu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- e. Akurasi, yaitu produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
- f. Tanggung jawab, yaitu pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana, yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- h. Kemudahan akses, yaitu tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, yaitu pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- k. Kenyamanan, yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Untuk mengukur kualitas kinerja kepolisian dalam memberikan pelayanan administrasi SIM kepada masyarakat, digali dari beberapa indikator yang saling berkaitan erat atau dengan yang lainnya, untuk mendeskripsikan kualitas kinerja terhadap pemberian pelayanan, maka dapat diuraikan dari beberapa indikator tersebut dengan tabel distribusi frekuensi dan skor total dari seluruh indikator, seperti yang terlihat pada pertanyaan tabel dibawah ini, yaitu sebagai berikut :

Tabel. 28 Rekapitulasi Jawaban Responden

No	Uraian	Sangat Baik		Cukup Baik		Kurang Baik		Tidak Baik		n	%
		4 poin	3 poin	2 poin	1 poin						
1	Kesederhanaan Prosedur Pelayanan	7	15.6	31	68.9	7	15.6	0	0	45	100
2	Kejelasan Prosedur Pelaksanaan	37	82.2	8	17.9	0	0	0	0	45	100
3	Kejelasan Unit kerja yang Berwenang dalam Memberikan Pelayanan	6	13.3	35	77.8	4	8.9	0	0	45	100
4	Kejelasan Unit yang Berwenang dalam Menyelesaikan Persoalan	34	75.6	6	24.4	0	0	0	0	45	100
5	Kejelasan Biaya Penerbitan SIM	30	66.7	9	20.0	6	13.3	0	0	45	100
6	Kejelasan Tata Cara Pembayaran Biaya	7	15.6	30	66.7	8	17.8	0	0	45	100

Penerbitan SIM											
7	Kepastian Hukum dan Keamanan Dari Resiko	30	66.7	15	33.3	0	0	0	0	45	100
8	Kepastian Waktu Penyelesaian	27	60.0	13	28.9	5	11.1	0	0	45	100
9	Jumlah Loker Pembayaran	18	40.0	23	51.1	4	8.9	0	0	45	100
10	Peralatan Penerbitan SIM	15	33.3	30	66.7	0	0	0	0	45	100
11	Area Parkir	35	77.8	0	0	10	22.2	0	0	45	100
12	Lokasi Kantor Polres Tanah Bumbu	26	57.8	0	0	19	42.2	0	0	45	100
13	Ruang Tunggu	34	75.6	11	24.4	0	0	0	0	45	100
14	Papan Pengumuman	10	22.2	19	42.2	16	35.6	0	0	45	100
15	Fasilitas Kamar Kecil	18	40.0	27	60.0	0	0	0	0	45	100
16	Jumlah Fasilitas Kamar Kecil	0	0	23	51.1	22	48.9	0	0	45	100
17	Fasilitas Ibadah	5	11.1	35	77.8	5	11.1	0	0	45	100
18	Fasilitas Kantin	5	26.7	18	42.2	22	31.1	0	0	45	100
19	Ketertiban Lingkungan Pelayanan	12	26.7	19	42.2	14	31.1	0	0	45	100
20	Kebersihan dan Kerapian Lingkungan Pelayanan	18	40.0	20	44.4	7	15.6	0	0	45	100
21	Kerapian Petugas dalam Memberikan Pelayanan	9	20.0	24	53.3	12	26.7	0	0	45	100
22	Ketepatan Petugas dalam Pengisian Data	8	17.8	32	71.1	5	11.1	0	0	45	100
23	Daya Tanggap Petugas	8	17.8	37	82.2	0	0	0	0	45	100
24	Keramahan Petugas	34	75.6	11	24.4	0	0	0	0	45	100
25	Keterampilan Petugas	29	64.4	16	35.6	0	0	0	0	45	100
26	Tanggung Jawab Petugas	35	77.8	0	0	10	22.2	0	0	45	100
27	Kedisiplinan Pegawai	8	17.8	33	73.3	4	8.9	0	0	45	100
SKOR		505 x 4		530 x 3		180 x 2		0 x 1		1.215	100
N		2.020		1.590		360		0		3.970	

Sumber : Data Olahan, 2019

Untuk mengetahui Kualitas Kinerja Kepolisian Terhadap Pelayanan administrasi SIM di Polres Balangan, digunakan rumus (Sugiyono, 2006 ;208).

$$\text{Dengan Rumus : DP} = \frac{n}{N} \times 25 = \dots \%$$

Dimana : n = Nilai yang diperoleh (skor hasil)
N = Jumlah seluruh skor (skor ideal)
DP = Tingkat Keberhasilan dicapai

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

$$\text{DP} = \frac{1.215}{3.970} \times 25 = 7,65 \%$$

Berdasarkan tabel distribusi presentasi diatas, maka dapat diukur bahwa kualitas kinerja kepolisian dalam memberikan pelayanan administrasi SIM di Polres Balangan adalah “Memuaskan”

2. Faktor Penghambat Kualitas Kinerja Kepolisian Polres Balangan Terhadap Pelayanan Administrasi SIM

Adapun faktor-faktor penghambat yang mempengaruhi kualitas kinerja kepolisian Polres Balangan dalam memberikan pelayanan administrasi SIM adalah :

- a. Masih belum adanya kebijakan/peraturan yang mempermudah pelayanan kepada masyarakat, terutama masyarakat yang baru berurusan ke Kantor Polres Balangan, sehingga masyarakat masih bingung dalam mendapatkan pelayanan informasi SIM tersebut.
- b. Sering terjadinya keterlambatan pelayanan administrasi SIM kepada masyarakat, terutama di bulan-bulan tertentu yang secara bersamaan banyak yang mengurus SIM, terutama pada SIM perpanjangan.
- c. Dalam pembuatan proses pelayanan administrasi SIM di Polres Balangan, masih belum menggunakan system online, sehingga menjadi kendala tersendiri dalam memberikan layanan yang cepat dan akurat kepada masyarakat.
- d. Masih terbatasnya tenaga kepolisian Polres Balangan bagian Lantas yang ahli dibidang administrasi surat-menyurat SIM, sehingga berdampak kepada percepatan pemberian pelayanan kepada masyarakat.
- e. Masih seringnya pemadaman listrik yang bergilir di wilayah Banjarmasin, ketika penelitian ini dilakukan, ini juga dapat mempengaruhi/menghambat proses ketepatan waktu dalam proses administrasi SIM tersebut.
- f. Masih seringnya dalam pengurusan SIM ini diserahkan ke orang lain atau pihak lain, sehingga ketika ada kebijakan baru dari bagian Lantas Polres Balangan yang memerlukan tambahan syarat tertentu, dianggap memperlambat atau mempersulit pelayanan SIM tersebut.

3. Upaya yang Dilakukan Dalam Mengatasi Hambatan Kualitas Kinerja Anggota Kepolisian Polres Balangan Terhadap Pelayanan Administrasi SIM

Adapun upaya-upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan kualitas kinerja kepolisian Polres Tanah Bumbu dalam memberikan pelayanan SIM ke masyarakat adalah :

- a. Harus adanya kebijakan dan informasi yang jelas dari bagian Lantas Balangan yang memberikan kemudahan terhadap masyarakat yang baru pertama kali mengurus SIM, dengan memprioritaskan kepada masyarakat tersebut untuk terus mendapat dampingan dan informasi dari polisi Ditlantas dalam pelayanan administrasi SIM tersebut.
- b. Harus adanya antisipasi terlebih dahulu dari bagian Lantas Polres Balangan dalam proses administrasi SIM, terutama pada musim-musim razia kendaraan bermotor yang banyak melibatkan masyarakat yang terkena razia tersebut tersebut.
- c. Untuk mempercepat proses pelayanan administrasi SIM di Polres Balangan, harus ada pengupayaan perubahan sistem sesegera mungkin, dari system komputerisasi biasa ke system online, tujuannya untuk mempermudah keterbukaan, dan kecepatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- d. Harus selalu diupayakan untuk menambah tenaga pelayanan SIM dari Polres Balangan yang profesional dan terampil, supaya dapat mempercepat proses pelayanan SIM terhadap masyarakat yang sangat memerlukan.
- e. Kepolisian Polres Balangan khususnya bagian lantas harus selalu mempersiapkan ginset (mesin listrik), untuk mengantisipasi terjadinya pemadaman bergilir dari PLN, supaya dapat memperlancar proses administrasi SIM dengan cepat dan tepat waktu.
- f. Supaya masyarakat tidak selalu menyalahkan pelayanan petugas Dit Lantas Polres Balangan dalam pengurusan administrasi SIM, sebaiknya masyarakat datang sendiri dalam mengurus SIM tersebut, supaya apabila ada kebijakan atau peraturan yang baru yang mesti harus ditambahkan, masyarakat lebih bisa mengetahui dan menanyakannya

langsung kepada petugas yang bersangkutan, guna menghindari terjadinya kesalahan pemahaman dan hal-hal yang tidak diinginkan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian pada bab sebelumnya, maka dapat penuli simpulkan sebagai berikut :

1. Bahwa kualitas kinerja kepolisian dalam memberikan pelayanan administrasi SIM di Polres Balangan, berdasarkan kualitas pelayanan, sarana dan prasarana, dan kinerja kepolisian, mendapat nilai interval **7,65 %**, yang artinya “**Memuaskan**”. Dan ini masih bisa ditingkatkan lagi menjadi sangat memuaskan.
2. Adapun faktor penghambat yang mempengaruhi kualitas kinerja kepolisian bagian Lantas Polres Balangan dalam memberikan pelayanan administrasi SIM adalah: masih belum adanya kebijakan/peraturan yang mempermudah pelayanan kepada masyarakat; sering terjadil keterlambatan pelayanan administrasi SIM kepada masyarakat; proses pelayanan administrasi SIM di Polres Balangan tidak tetip administrasi; masih terbatasnya tenaga kepolisian yang profesional dalam pembuatan SIM tersebut; masih seringnya pemadaman listrik yang bergilir di wilayah Banjarmasin; dan dalam kepengurusan SIM masih banyaknya masyarakat menyuruh orang lain untuk melakukan kepengurusan tersebut.
3. Adapun upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan kualitas kinerja kepolisian bagian Lantas Polres Balangan dalam memberikan pelayanan SIM ke masyarakat adalah : harus adanya kebijakan dan informasi yang jelas dari Polres Balangan yang memberikan kemudahan terhadap masyarakat yang baru pertama kali mengurus SIM, harus adanya antisipasi terlebih dahulu dari Polres Balangan dalam proses administrasi SIM, dalam mempercepat proses pelayanan administrasi SIM harus ada pengupayaan perubahan sistem sesegera mungkin, harus selalu diupayakan untuk menambah tenaga pelayanan SIM dari kepolisian yang profesional dan terampil, Kepolisian Polres Balangan harus selalu mempersiapkan ginset (mesin listrik), untuk mengantisipasi terjadinya pemadaman bergilir dari PLN, supaya masyarakat tidak selalu menyalahkan pelayanan petugas, sebaiknya masyarakat datang sendiri dalam mengurus SIM tersebut.

Saran-Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, berikut ini saran-saran yang dapat penulis berikan, yaitu :

1. Terhadap kualitas kinerja kepolisian di Polres Balangan, terutama dalam memberikan pelayanan SIM yang dianggap responden sudah **memuaskan** masih bisa ditingkatkan lagi, untuk menjadi **sangat memuaskan** dengan terus memberikan pelatihan-pelatihan yang rutin dan berjenjang kepada semua anggota Dit Lantas Polres Balangan.
2. Terhadap faktor penghambat dalam pemberian pelayanan administrasi SIM kepada masyarakat, terutama menanggapi penggunaan sistem komputerisasi biasa, sebaiknya sudah harus diubah menjadi sistem online yang dapat mempermudah dan mempercepat dalam penyelesaian administrasi SIM.
3. Sedangkan upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan pemberian pelayanan dalam administrasi SIM kepada masyarakat, sebaiknya petugas di jajaran Dit Lantas Polres Balangan yang diberi tugas dalam melakukan pembuatan SIM tersebut harus diberi pendidikan dan pelatihan terlebih dahulu, baik itu pendidikan umum sosial kemasyarakatan maupun pelatihan teknis yang nantinya menjadikan petugas untuk lebih terampil dan profesional.

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.