BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Transparansi Dalam Pembuatan SIM Melalui Program *Quick Wins* di Polres Sumedang

Transparansi dalam istilah politik memiliki arti keterbukaan dan pertanggung-jawaban, transparansi merupakan perpanjangan metafor dari arti yang digunakan di dalam ilmu fsika yang berati sebuah objek transparan, dapat dilihat dan bisa tembus. Transparansi adalah prinsip menciptakan kepercayaan timbal-balik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi yang menjamin kemudahan untuk memperoleh sutu informasi, mengingat informasi merupakan suatu kebutuhan penting yang perlu untuk diketahui oleh masyarakat untuk berpartisipasi dalam pengelolaan daerah. Berkaitan dengan hal tersebut pemerintah daerah perlu proaktif dalam memberikan informasi lengkap mengenai kebijakan dan layanan yang disediakannya kepada masyarakat.

Pelayanan publik dalam penyelenggaraan pemerintahan dapat dikatakan transparan bilamana terdapat kebebasan aliran informasi yang dapat diketahui oleh masyarakat dalam berbagai proses kegiatan yang sedang berlangsung, baik itu menyangkut anggaran yang dibutuhkan dalam pelaksanaan kebijakan maupun program kebijakan pelayanan itu sendiri.

Transparansi adalah bentuk pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak dalam proses pembuatan SIM di Polres Sumedang melalui

program *Quick Wins*, maksud terbuka disini adalah tidak ada hal yang ditutup-tutupi oleh pihak Polres Sumedang maupun oleh para aparaturnya dalam memberikan layanannya terhadap masyarakat, sehingga para pemohon dapat mendapatkan kejelasan mengenai semua prosedur dalam pembuatan SIM.

Quick wins sebagai program untuk meningkatan layanan publik yang diterapkan oleh Polri terhadap masyarakat dalam bentuk quick respons, yaitu respons secara cepat, tanggap terhadap permasalahan masyarakat dan zero complain atau meminimalisasi keluhan masyarakat, perlu untuk diketahui dengan cara melakukan transparansi yang dapat menjawab berbagai kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat.

Polres Sumedang dalam melakukan usahanya untuk melakukan transparansi kepada masyarakat dapat dilihat dari adanya sistem komputer Audio Video Integrated System (AVIS) untuk ujian teori pembuatan SIM. Sistem ini merupakan standar internasional yang juga diterapkan di negara-negara maju, seperti Belanda, Jepang, dan Singapura. Penggunaan sistem ini diharapkan dapat meningkatkan transparansi, keefektifan, keefisienan dalam proses pembuatan SIM di Kota Bandung.

Pembuatan SIM dengan mengunakan sistem AVIS sebagai bagain dari program *Quick Wins* yang diterapkan oleh Polres Sumedang memiliki keunggulan dalam penilaian ujian yang jauh lebih transparan, karena peserta dapat langsung mengetahui print out hasil ujian yang dilakukannya. Penerapan sistem ini dapat lebih mengefektifkan dan mengefisienkan proses pembuatan SIM, karena sebelum sistem

AVIS diterapkan dalam ujian teori pembuatan SIM transpaansi hasil ujian tidak dapat diketahui oleh para peserta ujian pembuatan SIM.

Alat bantu AVIS yang berbasis multimedia dalam pembuatan SIM telah membuat peserta ujian pembuat SIM lebih mudah untuk membayangkan seakan-akan mereka sedang berada di jalan raya, karena peserta ujian melihat layar yang menayangkan simulasi lalu lintas di jalan raya dan mendengar suara-suara yang biasa terdengar di jalan raya, jika dibandingkan dengan ujian tertulis yang dipakai sebelumnya, peserta yang mengerjakan soal tertulis akan lebih sukar untuk membayangkan sedang mengemudikan kendaraan, dengan demikian penggunaan sistem ini lebih baik dari sisi simulasi dari pada sistem yang lama.

Menurut peneliti pemanfaatan teknologi dalam pelayanan pembuatan SIM yang diterapkan oleh Polres Sumedang dengan mengunakan AVIS perlu untuk terus dikembangkan sehingga teknologi tersebut dapat mengikuti perubahan zaman yang terus memaksa terjadinya peningkatan khususnya dalam persoalan sisitem pelayanan, hal tersebut perlu untuk dilakukan karena teknologi tersebut hanya merupakan suatu alat bantu bukan merupakan suatu tujuan akhir dari pelaksanaan pelayanan.

Adanya sistem AVIS dalam pembauan SIM menurut Kasatlantas Polres Sumedang tidak akan menambah biaya pembuatan SIM kepada masyarakat, tarif pembuatan SIM baru tersebut tidak berubah dari sebelumnya tetap Rp. 75.000, diluar biaya asuransi dan kesehatan. Setelah dinyatakan lulus semua tes yang ada, peserta baru membayarkan biayanya tersebut ke bank yang telah ditetapkan, sementara itu yang tidak lulus diperkenankan untuk mencobanya kembali.

Biaya yang tidak bertambah yang ditetapkan oleh Polres Sumedang, menurut peneliti merupakan langkah yang baik, karena bilamana meningkatnya perangkat teknologi yang digunakan berakibat pada meningkatnya pula biaya yang tetapkan, tentunya akan mempersulit dan memperberat masyarakat yang memiliki tingkat ekonomi yang berbeda-beda.

Transparansi pembuatan SIM melalui program *Quick Wins* di Polres Sumedang, tentunya dapat dipengaruhi oleh beberapa hal yang mendasarinya, sesuai dengan teori yang peneliti gunakan, transparansi tersebut meliputi, informasi, dan prosedur.

4.1.1 Informasi Dalam Pembuatan SIM Melalui Program *Quick Wins* di Polres Sumedang

Informasi adalah data yang diolah menjadi bentuk yang berguna untuk membuat keputusan. Informasi berguna untuk pembuat keputusan karena informasi menurunkan ketidakpastian atau meningkatkan pengetahuan. Informasi menjadi penting, karena berdasarkan informasi tersebut para pengelola dapat mengetahui kondisi obyektif yang terkadi di lapangan dengan mengunakan metode ataupun cara-cara tertentu.

Secara umum informasi dapat didefinisikan sebagai hasil dari pengolahan data dalam suatu bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi penerimanya yang menggambarkan suatu kejadian-kejadian yang nyata yang digunakan untuk pengambilan keputusan.

Pengerian Informasi menyangkut pembuatan SIM dengan mengunakan program *Quick Wins,* disini adalah segala sesuatu yang bersangkutan dengan prosedur yang diberitahukan atau disampaikan oleh petugas kepolisian kepada masyarakat umum dalam proses pembuatan SIM di Polres Sumedang melalui program *Quick Wins*, karena proses peningkatan kualitas pelayanan publik dalam pembuatan SIM terdiri dari beberapa tahapan yang harus dilalui.

Informasi pembuatan SIM dengan mengunakan program *Quick Wins* dapat berupa pemberitahuan mengenai uang pembuatan SIM, dokumen-dokumen seperti tanda pengenal dan tes yang perlu untuk dilaksanakan, sebagai syarat yang perlu untuk dipenuhi oleh masyarakat dalam membuat SIM.

Peneliti melihat informasi yang disampaikan oleh Unit SIM Polres Sumedang dalam pembuatan SIM dengan menggunakan program *Quick Wins* masih belum maksimal, yang disebabkan karena masih minimnya papan informasi yang diletakan ditempat-tempat yang mudah dilihat oleh para pembuat SIM di kantor Polres Sumedang, maupun informasi diberbagai media seperti televisi, radio maupun surat kabar yang ada di Kota Sumedang.

Informasi mengenai berbagai macam hal yang perlu untuk dipenuhi oleh masyarakat dalam membuat SIM dengan mengunkan program *Quisc Wins* perlu untuk dilakukan oleh Polres Sumedang, karena bilamana hal tersebut tidak dilaksanakan cepat atau lambat akan menumbuhkan citra Polres Sumedang itu sendiri sebagai instansi pemerintahan yang tidak transparan dan cenderung korup.

Menurut peneliti prosedur pembuat SIM yang transparan menjadi hal yang dapat membantu Polres Sumedang dalam melaksanakan pelayanan pembuatan SIM itu sendiri, karena dengan tingginya tingkat pengetahuan masyarakat mengenai prosedur pembuatan SIM akan mempercepat proses pelayanan dan memperkecil tingkat keinginan masyarakat untuk medapatkan pelayanan dengan mengunakan jalur belakang.

Pemohon SIM harus mendapatkan informasi terlebih dahulu mengenai prosedur pembuatan SIM sebelum pemohon melewati tahapan tersebut. Informasi tersebut sangat diperlukan oleh pemohon agar pemohon dapat mempersiapkan segala sesuatu yang diperlukan atau dipenuhi sesuai ketentuan prosedur yang ada, sehingga pemohon bisa cepat melewati tahapan-tahapan tersebut.

Penyampaian informasi oleh petugas kepada pemohon secara jelas, mudah dimengerti dan dipahami merupakan hal yang sangat penting dan berguna bagi pemohon. Hal tersebut sangat penting dan berguna, karena Informasi merupakan modal utama yang dijadikan *frame* serta panduan bagi pemohon untuk mengikuti prosedur yang telah ditetapkan. Penyampaian tersebut dilakukan oleh pihak Polres Sumedang melalui pembuatan papan informasi mengenai tahapan-tahapan serta prosedur yang harus dilalui oleh pemohon dalam pembuatan SIM.

Hasil observasi yang telah dilakukan sebelumya menyangkut penyampaian infomasi yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam pembuatan SIM dengan menggunakan program *Quick Wins* yang dilakukan oleh Polres Sumedang kepada para pemohon terkadang tidak jelas dan ada beberapa prosedur yang sering ditutupi

oleh petugas, misalnya dalam penentuan harga atau biaya yang harus dibayar pemohon melebihi dari biaya yang telah ditentukan.

Polres Sumedang dalam meningkatkan pelayanan pembuatan SIM dengan mengunakan program *Quick Wins* dapat dilakukan dengan cara melakukan komunkasi baik itu secara langsung maupun tidak langsung dengan masyarakat melalui kotak kritik dan saran yang disediakan menyangkut pelayanan pembuatan SIM yang dilakukan, informasi yang didapat dari masyarakat tersebut dapat bermanfaat sebagai masukan untuk meningkatkan pelayanan.

Peneliti melihat kotak kritik dan saran yang disediakan oleh Polres Sumedang sebagai suatu usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan SIM dengan mengunakan program *Quick Wins* masih belum maksimal karena kotak kritik dan saran tersebut tidak tersedia, yang mengakibatkan Polres Sumedang tidak mengetahui berbagai macam hal yang dikeluhkan oleh masyarakat sebagai pemohon SIM.

Minimnya informasi yang dilakukan oleh Polres Sumedang terhadap masyarakat menurut peneliti disebabkan karena minimnya pula sosialisasi terhadap masyarakat mengenai program *Quick Wins*, yang mengakibatkan minimnya pula pengetahuan masyarakat mengenai adanya program *Quick Wins*, hingga banyak dimanfaatkan oleh oknum-oknum yang tidak bertanggung jawab dalam pembuatan SIM, seperti, calo, maupun oknum petugas kepolisian Polres Sumedang itu sendiri.

Korupsi sebagai tindakan baik itu dilakukan individu maupun lembaga yang secara langsung telah merugikan negara, dan perlu untuk dihindari dalam upaya

mencapai *good governance*, karena korupsi bisa menghambat efisiensi proses birokrasi dan pembangunan sebagai ciri utama *good governance*.

Sosialisasi program *Quick Wins* yang dilaksanakan oleh Polres Sumedang sama halnya dengan komunikasi karena kedua hal tersebut tidak dapat dipisahkan dapat dilakukan dengan cara memanfaatkan berbagai media cetak maupun media teknologi informasi yang mudah diakses oleh masyarakat, demi memaksimalkan program *Quick Wins* yang menjadi andalan dari Polres Sumedang dalam pembuatan SIM mengingat setiap masyarakat memiliki tingkat pendidikan yang berbeda-beda.

Kebenaran informasi merupakan sesuatu yang benar-benar dibutuhkan dan diinginkan oleh segenap masyarakat umum, terutama para pemohon yang akan membuat SIM di Polres Sumedang, oleh karena itu dalam pelaksanaan program *Quick Wins* segenap petugas Polres Sumedang diharuskan untuk melayani para pemohon dengan memberikan informasi secara jujur, lugas dan jelas karena hal tersebut sangatlah diperlukan. Hal tersebut tercermin dalam jawaban para pemohon SIM yang merasa kurang puas atas informasi yang mereka dapat dari para petugas mengenai berbagai informasi menyangkut pembuatan SIM.

Peneliti menganalisis, minimnya kepuasan masyarakat menyangkut informasi yang dibutuhkan, telah menunjukan bahwa Polres Sumedang dalam memberikan pelayanan pembuatan SIM dengan mengunakan program *Quick Wins* masih belum maksimal, mengingat informasi seperti yang peneliti sampaiakan sebelumnya merupakan suatu yang menjadi pedoman bagi penerima layanan atau masyarakat dalam mengikuti prosedur yang sebelumnya ditetapkan.

4.1.2 Prosedur Dalam Pembuatan SIM Melalui Program *Quick Wins* di Polres Sumedang

Prosedur adalah suatu tata cara kerja atau kegiatan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan urutan waktu dan memiliki pola kerja yang tetap yang telah ditentukan, adapun pengertian prosedur di sini adalah sejumlah tahapan yang harus ditempuh atau dipenuhi baik oleh petugas kepolisian maupun oleh pemohon SIM dalam proses pembuatan SIM di Polres Sumedang melalui program *Quick Wins*. Berikut adalah prosedur pembuatan SIM melalui program *Quick Wins*:

1. Melakukan pengisian formulir dengan lengkap dan benar serta kelengkapan persyaratan sesuai ketentuan.
2. Membuat urutan bagi pemohon SIM untuk mengikuti ujian teori dan membuat lembar kontrol waktu, sudah tertulis kapan waktu berkas diterima.
3. Pembayaran PNBP SIM melalui ATM atau Konter BRI yang telah disiapkan, dan biaya penerbitan SIM sesuai PP 31 tentang PNBP pada Polri dan pemohon diberi kuitansi bukti tanda bayar dari BRI.
4. Proses penerimaan pendaftaran sampai dengan selesai dapat diselesaikan dalam waktu 10 menit.
5. Melakukan penataan arsip yang baik dan tertib melalui sistem pendataan dan pengarsipan sehingga mudah dan cepat ditemukan apabila dibutuhkan.
6. Penanggung Jawab Kanit SIM, Bintara Penerima Pendaftaran SIM dan petugas BRI.
7. Prosedur Pelayanan Ujian Teori SIM

a. Memberikan penjelasan dan petunjuk terhadap peserta ujian teori SIM tentang tata cara prosedur ujian teori.
b. Mengumumkan secara terbuka hasil ujian teori SIM dan kunci jawaban melalui pengumuman dan atau ditulis dipapan pengumuman.
c. Menjelaskan berapa lama waktu didalam Prosedur ujian teori sampai dengan pengumuman hasil ujian yaitu selesai dalam waktu 30 menit.
d. Tidak dipungut biaya.
e. Tidak ada komplain dari peserta ujian teori SIM.
f. Mengumumkan dan menjelaskan bagi peserta ujian teori yang lulus dan belum lulus ujian teori.
g. Penanggung jawab Kanit SIM, Bintara penerima pendaftaran SIM dan petugas BRI.
h. Penanggung jawab Kanit SIM dan Bintara Penguji Ujian Teori SIM.

8. Prosedur Pelayanan Ujian praktek SIM

a. Memberikan penjelasan dan petunjuk dari petugas tentang tata cara Prosedur ujian praktek.
b. Mengumumkan secara terbuka hasil ujian praktek melalui pengumuman dan atau ditulis dipapan pengumuman.
c. Menjelaskan berapa lama waktu didalam Prosedur ujian praktek sampai dengan pengumuman hasil ujian yaitu selesai dalam waktu 45 menit.
d. Tidak dipungut biaya,
e. Tidak ada komplain dari peserta ujian praktek SIM.

f. Menjelaskan kepada peserta ujian praktek yang lulus dan atau yang belum lulus ujian praktek.

g. Penanggung jawab Kanit SIM, Bintara penguji ujian praktek SIM.

Prosedur di atas merupakan suatu rangkaian persyaratan bagi pembuat SIM dengan mengunakan program *Quick Wins* di Unit Pelayanan SIM baik itu di Polres Sumedang maupun di Unit Pelayanan SIM yang ada diseluruh Indonesia, dan berikut ini adalah grafik mekanisme pembuatan SIM melalui program *Quick Wins* tersebut*:*

Gambar 4.1
Mekanisme Penertiban SIM



Sumber. Polres Sumedang 2013

Menurut peneliti prosedur pelayanan pembuatan SIM dengan mengunakan program *Quick Wins* di Polres Sumedang telah sesuai dengan mekanisme pembuatan SIM baru peningkatan golongan seperti gambar di atas, hanya saja masih ada beberapa pemohon pembuat SIM yang mengunakan jalan belakang dengan memanfaatkan jasa-jasa calo maupun oknum-oknum berseragam.

Masih adanya masyarakat yang menggunakan jasa calo atau oknnum-oknum dalam pembuatan SIM secara instan, secara tidak langsung telah memperlihatkan bahwa program *Quick Wins* yang diterapkan oleh Polres Sumedang masih belum mampu meyakinkan masyarakat untuk dapat memperoleh suatu pelayanan yang maksimal.

Para petugas pembuatan SIM perlu untuk melaksanakan prosedur pembuatan SIM secara keseluruhan, karena dengan maksimalnya proses pembuatan SIM yang dilakukan, akan menutup kesempatan bagi para masyarakat yang tidak memiliki kemampuan dalam berkendara untuk mendapatan SIM dan secara tidak langsung akan mengurangi tingkat kecelakan lalu lintas yang terjadi.

Peningkatan prosedur pelayanan dapat dilakukan dengan cara melakukan pelatihan dan penanaman etika bagi para aparat yang bertugas di Unit SIM Polres Sumedang menyangkut prosedur-prosedur yang perlu untuk dilakasanakan, yang bertujuan agar paa aparatur dapat mengetahui dengan jalas apa yang menjadi pekerjannya. Peningkatan prosedur pelayanan pembuatan SIM dengan mengunakan program *Quick Wins* dapat pula dilakukan dengan cara manfaat perangkat-perangkat teknologi informasi yang ada saat ini, demi meningkatkan efektifitas dan efisiensi

pelayanan pembuatan SIM itu sendiri. dalam hal penerbitan SIM di unit Polres Sumedang.

Peneliti melihat perangkat penunjang yang digunakan oleh Polres Sumedang dalam pembuatan SIM telah maksimal seperti adanya alat scan *finger print* bagi para pemohon pembuat SIM, perangkat komputer untuk mendata pemohon pembuat SIM dan alat cetak SIM. Menurut penelliti tersedianya alat-alat penunjang dalam pelaksanaan program *Quick Wins* di Polres Sumedang tersebut telah memperlihatkan bahwa adanya suatu usaha dari Polres Sumedang untuk memberikan suatu pelayanan yang maksimal. Berkut ini dua tes yang merupakan bagian dari prosedur pembauatan SIM.

a. Ujian Teori

Kewajiban pemohon tercermin ketika semua pemohon harus melewati beberapa prosedur yang telah ditentukan. Pemohon diwajibkan mengikuti tes kesehatan guna mengetahui kondisi serta kelayakan pemohon untuk dapat mengikuti proses selanjutnya, pada tahap ini pemohon di *check* mengenai berat badan, tinggi badan, tensi/tekanan darah serta tes buta warna. Tahap kedua yang harus dilalui oleh para pemohon adalah proses identifikasi sidik jari. Data yang diidentifikasi oleh petugas adalah seluruh ciri-ciri fisik yang dimiliki oleh pemohon secara pribadi dan dapat mengambarkan atau mendeskripsikan pemohon sehingga dapat membedakan antara seseorang dengan orang lainya. Data yang diambil adalah ciri-ciri fisik (tinggi badan, berat badan, bentuk kepala, bentuk muka, bentuk rambut, warna rambut,

bentuk hidung, bentuk mata, warna mata dan warna kulit), nama pendek, serta golongan darah pemohon.

Tahap ketiga adalah mengisi formulir permohonan penerbitan SIM. Pemohon mengambil formulir pendaftaran di loket yang telah disediakan dan mengisi data pribadi secara jelas.Tahap keempat adalah mengikuti Ujian teori, tes tersebut harus dilalui oleh pemohon SIM guna mengetahui mengenai kemampuan dalam memahami rambu-rambu lalu-lintas. Sistem yang dilaksanakan dalam proses pengujian SIM adalah sistem AVIS (*audio visual integrated system)* yaitu sistem yang memadukan proses pengujian secara elektronik yang dibuat secara terintegrasi mulai dari pendaftaran, pengujian dan penerbitan SIM. Program AVIS (*audio visual integrated system)* ini sengaja dibuat untuk mencegah masyarakat membayar sejumlah uang kepada polisi. Hal itu juga menjadi salah satu sistem perlindungan dasar bagi pengguna modal transportasi dan pengguna jalan lainnya. Sistem AVIS (*audio visual integrated system)* juga digunakan pada saat ujian pembuatan SIM.

Berdasarkan keterangan Kasat Lantas, tujuan dari pemakaian sistem ini adalah agar masyarakat menjadi lebih mudah saat akan ujian SIM tulis karena menggunakan komputer dan mempersingkat waktu ujian, jadi saat ujian teori sudah tak lagi menggunakan tes tertulis. Peserta mengikuti ujian SIM AVIS (*audio visual integrated system)* tersebut dengan sistem komputerisasi yang terintegrasi, mulai dari pendaftaran hingga ujian peserta menggunakan sistem AVIS (*audio visual integrated system*)dengan hasil ujian lebih transparan dan hasilnya skor ujian langsung print

out. Langkah tersebut adalah dengan mengganti sistem ujian pembuatan SIM dari cara tertulis dengan cara digital.

Adapun bentuk nyata dari ujian ini adalah, di ruang tes disediakan layar besar. Ke arah layar disorotkan sebuah bentuk cerita audio-visual mengenai lalu lintas. Di tengah cerita bergambar hidup itu nanti muncul pertanyaan dan peserta, yang duduk berderet di depan layar, diminta memilih jawaban dengan cara meng-klik mouse yang mereka pegang. Jumlah pertanyaan yang diajukan dalam satu kali tes ada 20. Tiap pertanyaan berupa cerita bergambar hidup itu memiliki dua jawaban bentuknya pilihan ganda. Peserta disuruh memilih jawaban 'A' atau 'B'. Jika jawaban 'A' maka klik tombol mouse kiri sementara 'B' klik tombol kanan. Semua jawaban yang diberikan, otomatis masuk pada database dan bisa diketahui kebenarannya.

Pertanyaan bergambar yang diajukan, adalah mengenai lalu lintas. Contohnya digambarkan di sebuah perempatan bertraffic light ada dua mobil yang akan melintas. Satu mobil menerobos lampu lalu lintas sementara lainnya menunggu sampai lampu menyala hijau, gambar berhenti sejenak dan muncul suara yang memberi pertanyaan mobil mana yang benar dan mematuhi lalu lintas, apakah mobil A atau B, peserta diminta memilih, kemudian gambar hidup kembali muncul untuk pertanyaan lain, jenis pertanyaan di setiap tes tidak akan sama, itu karena sistem komputer yang ada memiliki ribuan pertanyaan bergambar dengan begitu tes hari ini dan besok tidak akan sama pertanyaannya.

b. Ujian Praktek

Ujian praktek adalah tes yang harus dilalui oleh pemohon SIM mengenai kemampuan menggunakan kendaraan dengan rute serta petunjuk yang sudah ditentukan, dalam proses pembuatan SIM di Polres Sumedang melalui program *Quick Wins*. Setelah para pemohon menyelesaikan ujian audio visual, mereka harus mengikuti ujian praktek SIM yang dilaksanakan di lapangan praktek secara tebuka atau transparan.

Berdasarkan Keterangan Kasat Lantas Polres Sumedang ujian yang dilaksanakan kepada para pemohon pembuatan SIM bertujuan agar kecakapan para calon pengemudi dapat diketahui yang meliputi pengetahuan mengenai rambu-rambu lalu-lintas dan seberapa mahir dalam berkendara. Oleh karena itu ujian praktek sangat penting dilakukan yang bertujuan untuk mengurangi tingkat kecelakaan lalu-lintas yang terjadi.

Ketentuan dalam ujian praktek permohonan SIM yaitu apabila dalam kepengurusan SIM pemohon dinyatakan tidak lulus pada ujian Teori dan Praktek tahap pertama (I) masih dapat mengikuti Ujian Tahap Kedua (II) 7 Hari berikutnya, jika pada tahap tersebut masih tetap gagal dalam 14 hari dari tahap kedua masih dapat mengikuti ujian tahap ketiga (III). Apabila Ujian Tahap I, II dan III dinyatakan tidak lulus maka kepada pemohon dengan tenggang waktu 30 hari dari pengumuman tidak lulus, uang yang sudah disetor akan dikembalikan kepada Pemohon yang bersangkutan.

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan, selama mengikuti ujian, baik ujian tulis maupun praktek pemohon diawasi oleh petugas secara teliti dan seksama, hal tersebut dilakukan dengan tujuan agar tidak ada kecurangan yang dilakukan oleh pemohon baik berupa pengisian secara joki (diwakili oleh orang lain), mencontek dan lain sebagainya.

Tindakan preventif dalam ujian dilakukan untuk menjaga kedisiplinan serta tanggung jawab pribadi pemohon terhadap kendaraannya, serta terhadap pengendara lain di jalan kelak setelah pemohon mendapatkan SIM, oleh karena itu di butuhkan sikap saling menghormati antara petugas dan pemohon. Pemohon harus mampu menghargai para petugas yang melaksanakan kewajibannya dalam melayani pemohon dengan cara tidak melakukan atau memancing suatu tindakan yang dapat menimbulkan kecurangan serta penyelewengan selama proses pembuatan SIM dan petugas juga harus mampu menjaga kredibilitasnya terhadap pemohon dengan melayani pemohon sebaik mungkin dan sepenuh hati.

Tahap yang harus dilalui setelah pemohon dinyatakan lulus pada ujian praktek adalah membayar biaya administrasi penerbitan SIM. Jumlah tarif yang harus dibayar oleh pemohon dalam proses pembuatan SIM di Polres Sumedang melalui program *Quick Wins* adalah sebesar Rp 85.000 untuk penerbitan SIM serta Rp. 15.000 untuk pemeriksaan kesehatan.

Biaya penerbitan tersebut dibayarkan melalui Bank BRI yang tersedia di Polres Sumedang, loket Bank BRI khusus dibangun tepat disebelah Ruang bagian penerbitan SIM. Hal tersebut dilakukan untuk menghindari praktek percaloan seperti

yang terjadi pada kasus-kasus terdahulu, para pemohon yang sudah kesulitan untuk melewati tahapan penerbitan SIM diharuskan untuk membayar sendiri ke Bank BRI yang tempatnya berbeda dari Polres.

Pemohon harus mengantri dengan nasabah bank yang lainnya, karena di Bank BRI tidak disediakan loket khusus untuk membayar biaya administrasi SIM tersebut. Tahap terakhir yaitu pemotretan wajah pemohon secara *closeup* seperti dalam kartu tanda pengenal lainnya. Tahap ini dilakukan oleh petugas setelah data pemohon selesai diproses di komputer yang keduua, sebagaimana yang telah dijelaskan sebelumnya pada penjelasan alur pemrosesan data.

4.2 Akuntabilitas Dalam Pembuatan SIM Melalui Program *Quick Wins* di Polres Sumedang

Akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah suatu ukuran yang menunjukan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelengaraan pelayanan dengan ukuran nilai-nilai atau norma eksternal yang ada di masyarakat atau oleh para stakeholder yang terlibat. Nilai dan norma dalam pelayanan yang berkembang dalam masyarakat tersebut diantaranya meliputi transparasi pelayanan, prinsip keadilan, jaminan penegakan hukum, hak asasi manusia, dan orientasi pelayanan yang dikembangkan terhadap masyarakat sebagai pengguna jasa. Akntabilitas menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kaitan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat dan dengan sendirinya akan selalu mempresentasikan kepentingan rakyat.

Kinerja organisasi publik tidak hanya bisa dilihat dari ukuran internal yag dikembangkan oleh organisasi publik atau pemerintah seperti pencapaian target, kinerja sebaiknya harus dinilai dari ukuran eksternal seperti nilai-nilai dan norma yang berlaku dalam masyarakat. Suatu kegiatan organisasi publik seperti di Polres Sumedang dianggap memiliki akuntabilitas yang tinggi bilamana setip kegiatan yang dilakukan sesuai dengan nilai dan norma yang berkembang didalam masyarakat.

Polres Sumedang dalam melaksanakan pelayanan penerbitan SIM melalui program *Quick Wins* menyangkut akuntabilitas baik secara teknis dilapangan maupun non-teknis berpedoman pada peraturan yang telah ada yang menjadi dasar serta acuan para petugas dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya, yang terdapat pada undang-undang Republik Indonesia No. 22 tahun 2009 tentang Rencana Strategis Polri 2005-2025, yang berlaku dalam proses pembuatan SIM di Polres Sumedang melalui program *Quick Wins*.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kasatlantas Polres Sumedang akuntabilitas Polres Sumedang dalam melaksanakan program *Quick Wins* sebagai berikut;

> "untuk meningkatkan akuntabiltas Polres Sumedang dalam pembuatan SIM dengan mengunakan program *Quick Wins* dilakukan dengan cara mengedepankan kepentingan masyarakat itu sendiri sebagai pemohon pembuatan SIM sesuai dengan prosedur dan peraturan yang berlaku" Adanan (25/07/2013)

Akuntabilitas pembuatan SIM dengan menggunakan program *Quick Wins* di Polres Sumedang merupakan suatu hal yang mutlak untuk dilaksanakan demi mengedepankan kepentingan masyarakat sebagai pemohon pembuatan SIM dan

mencegah penggunaan berlebihan atas kekuasan yang didelegasikan yang dapat mengganggu pelaksanaan pembuatan SIM dengan menggunakan program *Quick Wins.*

Akuntabilitas tergantung kepada komunikasi dan konfidensi antara pelayanan publik dan warganegara, kontrol tersebut meliputi kontrol internal dan eksternal, begitu pula dengan Polres Sumedang dalam melaksanakan pembuatan SIM dengan menggunakan program *Quick Wins,* perlu untuk melakukan suatu kontrol internal seperti pengawasan terhadap para aparaturnya yang bertugas dilapangan dan kontrol eksternal yang meliputi penertiban para oknum-oknum yang dapat menggangu pembuatan SIM dengan menggunakan program *Quick Wins.*

Kontrol pelayanan yang dilakukan oleh Pihak Polres Kabupaten Sumedang dalam melaksanakan program *Quick Wins* berguna untuk mengetahui sejauh mana pencapaian hasil yang diberikan kepada masyarakat melalui program *Quick Wins.* Akuntabilitas menjadikan salah satu unsur pokok perwujudan *good corporate governance* yang saat ini sedang diupayakan oleh Polres Sumedang menyangkut kinerja para petugas pelayanan SIM di Polres Sumedang mengenai setiap pertanggungjawaban pekerjaan dengan memberikan laporan hasil dari program yang telah dilaksanakan secara berkala, berupa database penerbitan SIM serta seluruh hal yang berkaitan dengan penerbitan SIM seperti saran serta kritik dari para pemohon SIM.

Peneliti melihat akuntabilitas menyangkut kontrol baik itu secara internal maupun eksternal yang dilakukan oleh Polres Semedang belum berjalan secara maksimal yang ditunjukan dengan masih adanya para aparatur yang meninggalkan pos yang ditempatinya, seperti tempat praktek (tes) berkendara, hadirnya permasalahan tersebut tentunya telah menurunkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Polres Sumedang dalam melaksanakan pembuatan SIM dengan mengunakan program *Quick Wins.*

Norma-norma dalam akuntabilitas diharapkan akan menjadi budaya birokrasi yang mampu menetapkan tapal batas untuk membedakan suatu instansi dengan birokrasi lain, pelayanan pembuatan SIM yang dilakukan oleh Polres Sumedang tentunya akan mampu membentuk identitas organisasi dan identitas kepribadian aparatur di Polres Sumedang itu sendiri, yang meliputi terciptanya komitmen organisasi dari pada komitmen yang bersifat kepentingan individu, mampu meningkatkan kemantapan keterikatan sistem sosial dan mampu berfungsi sebagai mekanisme standar pelayanan yang prima kepada masyarakat yang akan memohon SIM.

Perspektif publik dalam akuntabilitas selain mencakup aspek legal dalam tindakan-tindakan administratif, juga mencakup aspek lainnya seperti perilaku organisasional, profesional, elemen politik, dan moral. Pusat tanggung jawab dengan unit pelaksana perintah baik dalam hubungan formal maupun informal, pada saat keadaan tertentu bawahan dapat menghindar dari kekakuan apabila ada perintah yang tidak rasional, atau perintah tidak jelas.

Peneliti melihat, Polres Sumedang masih belum mampu untuk menyiapkan kendaran yang layak pakai dalam melaksanakan tes praktek pembuatan SIM dengan mengunakan program *Quick Wins* yang menghambat akuntabilitas mengenai pemenuhan harapan yang diinginkan oleh masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang maksimal.

Masih minimnya kendaraan yang layak untuk digunakan dalam pembuatan SIM dengan mengunakan program *Quick Wins* di Polres Sumedang, menurut peneliti perlu untuk segera dibenahi, karena hal tersebut secara langsung akan mengganggu kenyamanan yang dirasakan oleh masyarakat sebagai pemohon pembuatan SIM, seperti yang disampaikan oleh beberapa informan yang peneliti wawancarai yang merasa bahwa tidak layaknya kendaran yang disediakan dalam proses praktek pembuatan SIM telah membuat praktek terasa lebih sulit.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh di Polres Sumedang, akuntabilitas kinerja menciptakan pertimbangan dalam membuat kebijakan dan program. Sistem akuntabilitas kinerja menyediakan kerangka kerja yang mengukur hasil dan mengorganisasikan informasi yang digunakan secara efektif.

Akuntabilitas kinerja pelayanan penerbitan SIM Polres Sumedang bertangung jawab terhadap seluruh rangkaian kegiatan pelayaanan penerbitan SIM kepada seluruh masyarakat pemohon SIM. Akuntabilitas menunjukkan tingkat ketaatan Polres Sumedang kepada peraturan dan prosedur yang berlaku, kemampuan untuk mengevaluasi kinerja, keterbukaan dalam pembuatan keputusan, mengacu pada

jadwal yang telah ditetapkan dan menerapkan efisiensi dan efektivitas pengeluaran biaya.

Masih adanya para aparatur yang tidak berada di posnya, seperti yang peneliti sampaikan sebelumnya, telah menghambat Polres Sumedang dalam mencapai akuntabilitas yang baik dalam melaksanakan pelayanan publik yang efektif dan efisien, untuk menyelesaiakan permasalahan tersebut Polres Sumedang pelu untuk melakukan evaluasi mengenai kinerja dari para aparaturnya.

4.2.1 Tanggung Jawab Dalam Pembuatan SIM Melalui Program *Quick Wins* di Polres Sumedang

Pedoman pokok pelaksanaan akuntabilitas di Polres Sumedang dengan menetapkan rincian tugas dan tanggung jawab masing-masing sesuai dengan bidangnya. Polres Sumedang meyakini bahwa semua mempunyai kompetisi sesuai dengan tugas, tanggung jawab, dan perannya dalam pelaksanaan pelayanan publik melalui program *Quick Wins*.

Akuntabilitas tidak mungkin tercapai bila tidak ada kejelasan tanggungjawab. Kinerja unit SIM Polres Sumedang mengindikasikan tingkat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan-kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan. Akuntabilitas kinerja Unit SIM Polres Sumedang ditunjukan dengan mempertanggungjawabkan keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Pelaksanaan akuntabilitas di Polres Sumedang mengatur tentang pembagian tugas dan tanggung jawab kepada masing-masing orang yang ada dalam organisasi, contohnya struktur organisasi merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kinerja organisasi publik, karena akan menjelaskan bagaimana kedudukan, tugas, dan fungsi dialokasikan dalam organisasi.

Tanggung jawab yang dibebankan terhadap para petugas dalam melaksanakan pelayanan disesuaikan dengan kode etika profesi. Tanggung jawab sepenuhnya dari para petugas dalam melaksanakan pelayanan terhadap hak masyarakat dalam penerbitan SIM disesuaikan dengan prosedur yang berlaku sebelumnya dan segala bentuk penyimpangan yang dilakukan oleh petugas dalam memberikan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan oleh petugas itu sendiri.

Pelaksanaan program *Quick Wins* yang menggantikan program pembuatan SIM sebelumnya, bertujuan untuk memangkas dan melenyapkan penyimpangan pelayanan dalam bentuk praktek percaloan yang dilakukan oleh oknum-oknum yang tidak bertanggung jawab. Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat pemohon SIM hadirnya program *Quick Wins* secara bertahap telah mewujudkan pelayanan yang lebih baik, hal tersebut dapat terlihat dari sikap serta perilaku petugas yang enggan melayani pemohon yang ingin membuat SIM secara kilat.

Peneliti melihat program *Quik Wins* yang diterapakan oleh Polres Sumedang dalam pembuatan SIM telah mengikis jumlah oknum-okunm yang menyediakn pembuatan SIM secara instan, walaupun oknum-oknum tersebut belum dapat

sepenuhnya untuk dituntaskan namun telah menunjukan bahwa program *Quick Wins* merupakan suatu langkah pembuatan SIM yang lebih baik dari sebelumnya,

Pencapaian kinerja bergantung kepada identifikasi atau penetapan akuntabilitas unit kerja didalam unit pelayanan SIM Polres Sumedang yang merupakan unit dimana output dapat diukur berdasarkan biaya dan kriteria, dan dimana individu dapat mempertanggungjawabkan kinerja yang menjadi tanggung jawabnya.

Akuntabilitas manajemen mensyaratkan adanya pengelompokan yang sesuai didalam setiap organisasi, sehingga biaya dapat dialokasikan dengan tepat, dan merupakan tanggungjawab pegawai yang diberi tanggungjawab dari atasnya, karena maksimalnya pelayanan yang diberikan tentunya akan dipengaruhi oleh tanggung jawab dari para pelaksanaan kegiatan itu sendiri dalam menciptakan pelayanan yang maksimal, efektif dan efisien.

Tanggung jawa para aparaur yang sempat beberapa kali peneliti singgung sebelumnya seperti ketaatan para paratur untuk berada pada posnya pelu untuk segera dibanahi karena dari beberapa kali pengamatan peneliti lakukan seperti di tempat praktek berkendara masih kekurangan aparatur yang disebabkan karena apratur tersebut meninggalkan posnya yang mengakibtakan lambatnya proses pelayanan yang diberikan.

Menurut peneliti tanggung jawab dari para aparatur di Polres Sumedang dalam melaksanakan pekerjaannya menyangkut pelaksanaan pembuatan SIM dengan menggunakan program *Quick Wins* tidak hanya sebagai bagian dari rutinitas

pekerjaan semata, tetapi hal tersebut akan mempercepat terselesaikannya seluruh proses kegiatan yang dilakukan.

Tanggung jawab untuk menciptakan sebuah pelayanan publik tidak hanya menjadi milik unit SIM Polres Sumedang saja tetapi menjadi tanggungjawab bersama. Partisipasi publik disadari sebagai sebuah keharusan dalam mewujudkan cita-cita bersama karena peran masyarakat akan berpengaruh besar terhadap tenciptannya pelayanan publik yang beretika dan jujur.

Kinerja Unit SIM di Polres Sumedang merupakan perwujudan dalam mencapai sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan melalui sistem pertanggungjawaban secara periodik. Pelayanan jasa menciptakan sesuatu yang tidak dapat disimpan dan produk pelayanan yang diberikan oleh Polres Sumedang dalam hal memberikan pelayanan khususnya terhadap penerbitan SIM.

Setiap instansi pemerintah dibentuk untuk mengemban suatu tugas dan tanggung jawab tertentu dengan diberikan kewenangan atau mandat untuk melaksanakan tugas tersebut, untuk melaksanakan mandat dari masyarakat umum ini perlu adanya suatu kinerja yang dapat mengimbagi harapan dari masyarakat banyak.

Menurut pedoman penyusunan pelaporan kinerja instansi pemerintah, termasuk Polres Sumedang didalamnya, pengukuran kinerja digunakan sebagai dasar untuk menilai keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan kegiatan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dalam rangka mewujudkan visi dan misi Polres Sumedang.

Polres Sumedang dalam memberikan pelayanan publik pembuatan SIM melaluai program *Quick Wins* perlu unutk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan. Kinerja unit kerja Polres Sumedang dinilai baik apabila seluruhnya atau sebagian besar pelayanan didasarkan untuk memenuhi tuntutan dan harapan masyarakat dan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Penilaian kinerja pelayanan publik yang dilakukan oleh peneliti terhadap Polres Sumedang dalam pembuatan SIM dengan mengunakan program *Quick Wins*, merupakan proses dimana peneliti berupaya memperoleh informasi yang seakurat mungkin tentang kinerja para aparat Kepolisan Polres Sumedang. Penilaian kinerja yang dilakuakan dapat memberi suatu gambaran mengenai seberapa jauh Poleres Sumedang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan (*Quick Wins)*.

Upaya peningkatan kinerja, merupakan suatu implikasinya, bahwa seluruh komponen organisasi harus melakukan perbaikan secara terus-menerus, begitupula dengan Polres Sumedang dalam melaksanakan pelayanan publik pembuatan SIM dengan mengunakan program *Quick Wins,* yang ditutut untuk terus melakukan perbaikan-perbaiakan secara terus menerus.

Hasil observasi yang peneliti lakukan, kinerja Polres Sumedang dalam melaksanakan pembuatan SIM dengan mengunakan program *Quick Wins,* masih terbilang belum maksimal, karena Polres Sumedang masih banyaknya calo-calo berseragam yang bekerja diluar program *Quick Wins.*

Menurut peneliti, adanya aparatur yang masih melakukan pelayanan dengan mengunakan jalur belakang, tentunya mengindikasikan bahwa kinerja Polres Sumedang dalam melakukan pelayanan publik pembuatan SIM dengan mengunakan program *Quick Wins,* yang menjadi program untuk meningkatkan pelayanan, belum berjalan secara maksimal, karena seperti yang peneliti sampaiakan sebelumnya program *Quick Wins* tidak didukung oleh para petugas yang memilki kinerja baik.

4.3 Kondisional Dalam Pembuatan SIM Melalui Program *Quick Wins* di Polres Sumedang

Dari segi bahasa, kondisional identik dengan keadaan (kondisi). Sehingga bisa kita artikan bahwa kondisional adalah pengambilan keputusan ataupun eksekusi berdasarkan syarat-syarat yang diajukan. Adapun pengertian kondisional disini adalah adalah merupakan pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dalam proses pembuatan SIM di Polres Sumedang melalui program *Quick Wins*. dengan tetap berpegang pada prinsip efesiensi dan efektivitas agar kualitas pelayanan dalam pembuatan SIM menjadi semakin baik lagi.

Kondisi dan kemampuan petugas dan pemohon pelayanan dalam proses pembuatan SIM di Polres Sumedang melalui program *Quick Wins*. Dengan tetap berpegang pada prinsip efesiensi dan efektivitas agar kualitas pelayanan dalam pembuatan SIM menjadi semakin baik lagi. Pelayanan teknologi informasi yang efisien menciptakan tugas dengan tepat dan cermat, berdaya guna, serta tepat guna. Efisien dalam kualitas pelayanan publik lebih menjadikan upaya Polres Sumedang

dalam menghemat sumber daya publik. *Output* yang dihasilkan dari setiap penyelenggaraan pelayanan penerbitan SIM harus sesuai dengan harapan masyarakat, sehingga masyarakat merasa puas dan lebih antusias untuk lebih meningkatakan kepercayaannya terhadap kinerja Polres Sumedang.

Polres Sumedang perlu untuk memperhatikan kenyamanan lingkungan pelayanan yang 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 fasiltas penunjang lainnya dalam pemberian pelayanan.

Berdasarkan keterangan KAUR OPS Polres Sumedang, Kredibilitas para petugas dalam pelaksanaan program *Quick Wins* tercermin dalam melakukan pelayanan kepada pemohon pelayanan SIM, sebelum menjalankan program *Quick Wins* para petugas mendapatkan pembinaan serta pematantapan mengenai program, sarana, dan prasarana pendukung program *Quick Wins*. Program pembinaan serta pemantapan tersebut ditujukan agar para petugas memiliki kemampuan serta keterampilan petugas kepolisian ketika memberikan pelayanan kepada pemohon, dalam proses pembuatan SIM melalui program *Quick Wins*.

Para petugas melayani dengan dasar kemampuan, keterampilan, serta pengetahuan yang cakap dalam memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Kemampuan serta pemahaman yang mantap dari para petugas bertujuan agar memperbaiki citra kepolisian dengan kredibilitas petugas yang tinggi serta peningkatan kualitas pelayanan terhadap masyarakat umum.

Berdasarkan pemaparan di atas, kondisional dalam Pelayanan Penerbitan SIM melalui *Quick Wins* di Unit SIM Polres Sumedang, peneliti lihat telah berjalan dengan baik. Hal ini dilihat dari adanya upaya yang dilakukan oleh unit SIM Polres Sumedang untuk memberikan pelayanan yang prima melalui pengefektifan, pengefisienan yang didasari kredibiltas, kesigapan, kejujuran serta rasa tangung jawab para petugas yang sesuai dengan kode etik kepolisian.

Peneliti mengamati kondisi yang tersedia di Polres Sumedang dalam memberikan pelayanan pembuatan SIM dengan menggunakan *Quick Wins* telah baik, seperti ruang tunggu yang nyaman, ruang praktek teori, ruang foto dan ruang kesehatan yang telah sesuai dengan keinginan masyarakat seperti yang diungkapkan oleh beberapa informan yang peneliti wawacarai yang menyatakan bahwa sarana yang tersedia di Polres Sumedang telah dirasa nyaman untuk melakukan pembuatan SIM.

Sarana yang telah memberikan kenyamanan bagi masyarakat sebagai pemohon pembuatan SIM tersebut perlu untuk dimaksimalkan oleh para aparatur di Polres Sumedang sebagai pelaksanan atau penguna sarana tersebut, demi tecapainya pelayanan yang efektif dan efisien, dari pengamatan yang peneliti lakukan para aparatur di Polres Sumedang telah dapat memanfaatkan sarana tersebut dengan baik.

Polres Sumedang dalam melakukan pembuatan SIM dengan mengunakan program *Quick Wins* menyangkut pembayaran pembuatan SIM bagi para pemohon yang telah dinyatakan lulus ujian, telah bekerjsama dengan salah satu bank negeri sebagai bagian dari sarana dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan SIM.

Menurut peneliti adanya bank sebagai sarana atau tempat pembayaran yang disediakan oleh Polres Sumedang kepada para pembuat SIM yang telah dinyatakan lulus ujian telah menunjukan bahwa Polres Sumedang telah melakukan suatu usaha untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan baik itu menyangkut kondisi yang tersedia (sarana), kecepatan pelayanan maupun transparansi.

4.3.1 Efektif Dan Efisien Dalam Pembuatan SIM Melalui Program *Quick Wins* di Polres Sumedang

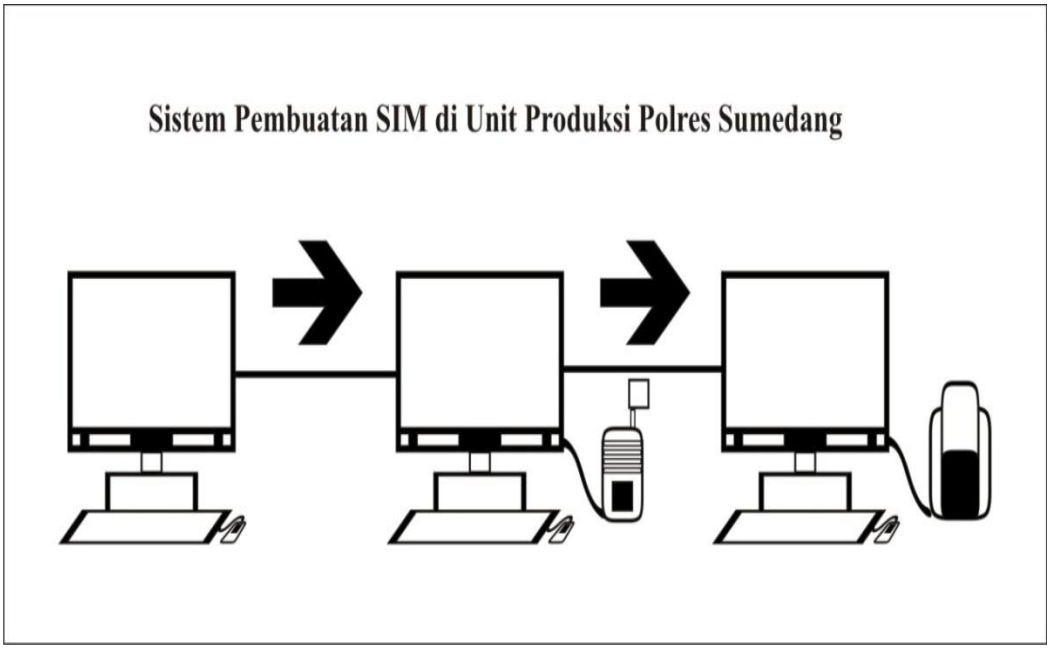
Efektif adalah akselerasi waktu yang diberitahukan atau disampaikan oleh petugas kepolisian kepada masyarakat umum dalam pembuatan SIM di Polres Sumedang melalui program *Quick Wins* dengan penyampaian informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh pemohon.

Transparansi waktu dalam pembuatan SIM di Polres Sumedang melalui program *Quick Wins,* dilaksanakan dengan penyampaian informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh pemohon SIM sebagai tujuan dari program *Quick Wins* itu sendiri. Polres Sumedang mentargetkan waktu seefektif mungkin dalam memberikan pelayanan dalam proses penerbitan SIM dapat dilihat pada tabel berikut mengenai target waktu yang cukup singkat dalam mempercepat waktu pada tiap proses yang harus dilalui oleh setiap pemohon SIM serta waktu yang harus ditempuh oleh petugas dalam memberikan pelayanan kepada pemohon.

Pembenahan administrasi berkaitan dengan dokumen atau data yang harus dilengkapi pemohon dalam proses pembuatan SIM di Polres Sumedang dilakukan

secara cepat dan tersusun rapih. Hal tersebut bisa terealisasi karena Polres Sumedang menggunakan sistem komputerisasi yang dirancang khusus untuk mempermudah pemrosesan data dan pengarsipan data pemohon. Gambar berikut adalah skema atau alur produksi SIM di Polres Sumedang melalui program *Quick Wins*:

Gambar 4.2
Tahap Produksi SIM



Sumber. Polres Sumedang. 2013

Setelah pemohon selesai dan lulus pada tahap ujian praktek, kemudian pemohon membayar biaya penerbitan SIM pada Bank BRI yang tersedia di Polres Sumedang. Komputer-komputer yang tersedia di unit produksi memiliki program tersendiri sesuai dengan fungsi dan kegunaannya, semua komputer tersebut terhubung

dengan secara online ke MABES POLRI (Markas Besar Polisi Republik Indonesia) dengan menggunakan jaringan LAN dan koneksi Internet.

a. Komputer pertama adalah untuk proses input data dari form pemohon. Pemohon menyerahkan berkas atau formulir kebagian unit produksi untuk pemrosesan data (*input data*).
b. Komputer kedua berfungsi sebagai input data photo yang terhubung dengan kamera. Pemohon dipanggil kembali ke ruang unit produksi untuk melakukan pengambilan pas photo.
c. Komputer yang ketiga berfungsi sebagai pemrosesan data dari komputer kedua yang terhubung dengan *print card* dan mencetaknya menjadi sebuah Kartu SIM. Ketika proses input data, para pemohon menunggu di ruang tunggu yang dilengkapi dengan fasilitas *air conditioner,* televisi, serta air minum. Setelah proses input data selesai, Setelah proses *print* selesai, pemohon dipanggil untuk menerima kartu SIM miliknya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Urusan Operasional di Polres Sumedang, efektifitas dalam program *Quick Wins* di Polres Sumedang terlihat dalam pelayanan secara teknis oleh petugas berjalan dengan lancar dan tidak diperlambat. Pelayanan yang baik dan benar sangat mendukung terhadap pengefektifan waktu yang dilakukan menjadikan pelayanan yang berkualitas sesuai yang diharapkan oleh para pemohon SIM. Petugas membatasi pelayanan dengan memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur serta hanya dalam konteks hal yang dilayani dan para petugas tidak melayani kepentingan lain di luar konteks penerbitan SIM.

Pembuatan SIM di Polres Sumedang dengan mengunakan program *Quick Wins* menyangkut seberapa lama waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan suatu pelayanan yang diberikan kepada satu orang, menurut peneliti belum maksimal, pembuatan SIM tersebut memakan waktu tiga hingga empat jam, yang meliputi pendaftaran, tes kesehatan, tes teori, tes praktek berkendara dan pembayaran. Lamanya waktu pembuatan SIM tersebut terhambat oleh tes praktek berkendara yang hanya di uji oleh satu orang aparatur saja.

Menurut peneliti Polres Sumedang perlu untuk mengawasi setiap apraturnya yang bertugas di tempat praktek berkendara untuk menghindari terjadinya penumpukan pemohon pembuatan SIM untuk melaksanakan tes praktek berkendara, karena peneliti lihat tempat yang digunakan untuk tes berendara dapat digunakan oleh dua orang namun karena hanya ada satu aparatur yang bertugas mengakibatkan tidak efektifnya pelyanan yang diberikan.

Efektif dalam pelayanan penerbitan SIM di unit SIM Polres Sumedang ditentukan dari kebijakan program-program pelayanan Polres Sumedang, pelayanan yang efektif tersebut ditujukan untuk memperbaiki mutu kehidupan masyarakat yang sadar hukum, tertib dan taat berlalu-lintas. Unit SIM Polres Sumedang menjalankan tugas pokok dan fungsinya dicapai dengan terukur dan ada standar yang jelas, dalam konteks efektif untuk meningkatkan kepekaan Unit SIM Polres Sumedang menentukan tujuan atau sasaran dari setiap kebijakan yang dilaksanakan. Kejelasan sasaran tersebut menunjukkan sejauh mana Unit SIM Polres Sumedang menangkap aspirasi dan mengartikulasikan tuntutan dan dukungan masyarakat.

Tuntutan masyarakat akan pelayanan penerbitan SIM, mengharuskan adanya pembenahan yang kongkret dan jelas, hal tersebut diperlukan karena Unit SIM Polres Sumedang belum sepenuhnya mampu menciptakan sistem pelayanan yang akseptabel dimata masyarakat. Pelayanan penerbitan SIM yang berkualitas mendapatkan dukungan oleh relevansi ketepatan waktu dengan penggunanya. Informasi mampu disajikan tepat pada saat dibutuhkan, dan akurasi, tepat nilainya dan menggambarkan keadaan yang sebenarnya. Ketepatan sasaran dan tujuan menciptakan hal yang mendasari terwujudnya efektif dalam pelayanan SIM melalui program *Quick Wins.* Tolak ukur pelayanan penerbitan SIM menjadikan keberhasilan program *Quick Wins* yang bertujuan untuk membantu menilai pencapaian Rencana strategis Polri 2005-2025.

Efisiensi merupakan suatu ukuran dalam membandingkan rencana penggunaan masukan dengan penggunaan yang direalisasikan atau perkataan lain penggunaan yang sebenarnya. Efisien pembuatan SIM melalui program *Quick Wins* yaitu pemanfaatan pelayanan teknologi informasi dilihat dari perspektif pemberian layanan maupun penggunaan layanan. Hasil penelitian di lapangan menyangkut efisiensi dalam pelaksanaan pembuatan SIM, Polres Sumedang tidak memungut biaya kepada masyarakat yang mengambil formulir pendaftaran pembuatan.

Sebagaimana penuturan Kapolres Sumedang, program *Quick Wins* memiliki fungsi sebagai standarisasi yang wajib dilakukan dalam menyelesaikan pekerjaan, mengurangi kesalahan dan kelalaian menyangkut usaha pencapaian efisiensi yang diharapkan, standarisasi tersebut seperti:

1. Menjamin proses yang telah ditetapkan dan dijadwalkan dapat berlangsung sebagaimana seharusnya.
2. Menjamin tersedianya data untuk penyempurnaan proses.
3. Meningkatkan transparansi dengan melaporkan dan mendokumentasikan hasil dalam pelaksanaan tugas.
4. Memberikan cara konkrit untuk perbaikan kinerja.
5. Menghindari terjadinya variasi proses pelaksanaan kegiatan dan tumpang tindih pelaksanaan tugas.
6. Membantu Pejabat Administrasi yang terlibat dalam proses pelayanan menjadi lebih mandiri.
7. Membantu memberikan informasi yang diperlukan dalam penyusunan standar dan memberikan informasi kinerja.

Pemberian pelayanan yang bermutu dan berkualitas kepada masyarakat menjadi semakin penting untuk dilaksanakan, konsekuensinya Polres Kabupaten Sumedang harus mampu untuk memberikan pelayanan yang lebih berorientasi kepada aspirasi masyarakat yang lebih efisien dan bertanggungjawab.

Efisiensi dalam pelayanan teknologi informasi dilihat dari perspektif pemberian layanan maupun penggunaan layanan, dari hasil penelitian yang peneliti lakukan di lapangan menunjukkan bahwa pemberian pelayanan publik yang dilakukan oleh unit SIM Polres Sumedang lebih bersifat kreatif, inovatif dan bertindak cerdas mengenai bagaimana meningkatkan kualitas pelayanannya terhadap para pemohon SIM di wilayah hukum Polres Sumedang.

Pelayanan penerbitan SIM di Polres Sumedang yang efisien menunjukkan bahwa segala hal yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan teknologi informasi baik berupa anggaran, tenaga, rangkaian birokrasi dikelola dengan mencapai hasil yang cukup baik. Suatu pelayanan yang berhasil dilaksanakan dengan efisien, mendapatkan peningkatan produktivitas yang akan memberikan manfaat bagi banyak pihak.

4.4 Parsitipatif Dan Kerja Sama Masyarakat dalam Pembuatan SIM Melalui Program *Quick Wins* di Polres Sumedang

Pelaksanaan pelayanan antara petugas dan pemohon SIM membutuhkan suatu bentuk komunikasi yang secara *verbal* maupun *nonverbal*. Hubungan yang sinergis antara petugas dan pemohon dapat terwujud apabila adanya partisipatif dari kedua belah pihak. Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dalam proses pembuatan SIM dilakukan dalam wujud kerjasama, dalam hal ini kedua pihak saling aktif.

Komunikasi dua arah yang saling membantu dan mendukung antara petugas kepolisian dengan pemohon dalam proses pembuatan SIM di Polres Sumedang melalui program *Quick Wins*. Karena proses komunikasi yang sinergis, maka terwujudlah hubungan yang baik antara petugas dengan pemohon. Partisipasi menjadikan prinsip bahwa setiap unit kerja dan masyarakat memiliki hak untuk terlibat dalam pengambilan keputusan di setiap kegiatan penyelenggaraan pelayanan.

Partisipasi masyarakat pemohon dalam pelayanan pembuatan SIM menjadikan salah satu indikator penting atau ciri-ciri eksistensi sistem pelayanan yang demokratis. Partisipasi menciptakan sesuatu yang penting partisipasi masyarakat di dalam setiap proses pelayanan pembuatan SIM menjadikan cermin dihormatinya Korps Polri dan menjadi nilai tambah dimata masyarakat. Partisipasi masyarakat pemohon SIM menjadi salah satu prinsip yang dijalankan oleh Biro Hukum dan Humas pada MABES Polri dalam upaya mewujudkan *good corporate governance*.

Prinsip partisipasi dalam pelayanan SIM melalui program *Quick Wins* menciptakan upaya dalam mewujudkan *good corporate governance*. Partisipasi sejalan dengan upaya meningkatkan pelayanan publik dengan cara melihat masyarakat tidak hanya sebagai pengguna melainkan sebagai warga negara yang memiliki negara dan sekaligus pemerintahan yang ada di dalamnya. Masyarakat dilibatkan mengenai jenis pelayanan publik yang mereka butuhkan, cara terbaik untuk menyelenggarakan pelayanan teknologi informasi, dan mekanisme untuk mengevaluasi pelayanan publik.

Masyarakat sebagai evaluator karena masyarakat yang merasakan baik buruknya pelayanan publik yang diberikan oleh petugas Unit SIM Polres Sumedang. Dalam pelaksanaannya, masyarakat dilibatkan sebagai evaluator berfungsi sesuai dengan yang diharapkan oleh Unit SIM Polres Sumedang. Pelayanan publik yang partisipatif, khususnya dalam pelayanan publik disebabkan karena Unit SIM Polres Sumedang berorientasi pada kebutuhan dan keinginan masyarakat. Mulai dari sarana

dan prasarana serta fasilitas yang disediakan dalam program *Quick Wins* oleh unit SIM Polres Sumedang.

Masyarakat dilibatkan dalam merumuskan berbagai hal yang menyangkut pelayanan publik di Para pemohon baik yang gagal ataupun lulus dalam tahap ujian teori serta praktek dapat memberikan saran yang dapat mendukung peningkatan kualitas layanan SIM yang lebih baik di kemudian hari. Petugas juga memberikan tips dan saran kepada para pemohon SIM, agar mereka dapat dengan lancar melalui tahapan yang telah ditentukan tanpa melewati batas kode etik profesi.

Harapan serta keinginan masyarakat terhadap peningkatan kualitas pelayanan dalam proses pembuatan SIM di Polres Sumedang dapat terwujud melalui program *Quick Wins*. Hal tersebut terjadi karena perubahan sistem dan teknologi yang menudukung akselerasi pelayanan penerbitan SIM. Sistem pengelolaan pengaduan dapat digunakan masyarakat melalui fasilitas saran dan komentar. Partisipatif dalam Pelayanan Penerbitan SIM melalui *Quick Wins* di Unit SIM Polres Sumedang partisipatif dengan komunikasi yang sinergis antara petugas dan pemohon SIM. Petugas dan pemohon SIM saling bekerjasama dalam mensukseskan program *Quick Wins* dengan cara saling membantu memperlancar proses penerbitan SIM serta saling memberi masukan terhadap kekurangan dalam proses penerbitan SIM.

Menurut keterangan BAUR (Bagian Urusan) Unit SIM Polres Sumedang, sistem ini berjalan untuk mengolah berbagai pengaduan masyarakat menjadi bahan masukan untuk perbaikan pelayanan publik. Tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang baik semakin menguat. Kredibilitas Unit SIM Polres Sumedang sangat

ditentukan oleh kemampuannya mengatasi berbagai permasalahan dan mampu menyediakan pelayanan publik yang memuaskan masyarakat sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya. masyarakat sebagai pengguna jasa tidak berwujud ikut berpartisipasi dalam pelayanan publik sebagai evaluator pelayanan publik yang dilakukan oleh Unit SIM Polres Sumedang. Kebijakan ditentukan sebagai proses pelayanan publik yang bermutu. Kebijakan sebagai komitmen semua pihak, diantaranya Unit SIM Polres Sumedang dan masyarakat.

Komitmen diperlukan sebagai penentu keberhasilan pelayanan publik. Keberhasilan pelayanan publik termasuk ke dalam program pelayanan publik yang ditetapkan Unit SIM Polres Sumedang**.** Perbaikan pelayanan penerbitan SIM dilakukan dengan cara membuka sarana konsultasi, saran dan pengaduan serta forum dalam pelaksanaannya mendapatkan respon positif dari masyarakat. Sosialisasi yang cukup baik dari Unit SIM Polres Sumedang berdampak bertambahnya pengetahuan masyarakat tentang instrumen partisipasi yang dipilih.

Berdasarkan pemaparan di atas, dapat dikatakan bahwa peran masyarakat dalam pelayanan penerbitan SIM di Unit SIM Polres Sumedang cukup partisipatif. Peran masyarakat yang sangat partisipatif disebabkan karena baiknya mutu orientasi pada kebutuhan dan harapan masyarakat.

Pelaksanaan program *Quick Wins* dalam perbaikan pelayanan publik di atas, terdapat dua pihak yang saling bekerja sama untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Masyarakat yang semakin kritis menginginkan tuntutan mereka segera diatasi dengan cepat dan tepat. Ketika upaya perbaikan pelayanan publik

dilakukan Unit SIM Polres Sumedang secara optimal mampu memenuhi tuntutan masyarakat tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian, pelaksanaannya kinerja unit SIM Polres Sumedang yang sedang diperbaiki mengalami perubahan yang cukup memuaskan. Pelaksanaan program *Quick Wins* yang sedang dijalankan mendapatkan banyak respon dari masyarakat. Hal ini dikarenakan semakin bertambahnya kepercayaan masyarakat kepada Unit SIM Polres Sumedang dan baiknya sosialisasi kepada masyarakat. Masyarakat mengalami kepuasan dengan pelayanan publik yang diberikan Unit SIM Polres Sumedang. Peningkatan kualitas pelayanan penerbitan SIM yang diharapkan masyarakat telah terealisasikan dengan baik.

Partisipasi memiliki hubungan yang cukup erat dengan suatu jalinan hubungan kerjasama. Kerjasama adalah sebuah tindakan atas berbuat sesuatu secara bersama-sama untuk mencapai tujuan atau keuntungan bersama, sebagai kepedulian antara seseorang atau satu pihak dengan pihak lainnya yang tercermin dalam suatu kegiatan yang menguntungkan semua pihak dengan prinsip saling percaya, menghargai, dan adanya norma yang mengatur. Bentuk kerjasama disini, adalah bentuk komunikasi dua arah yang saling membantu dan mendukung antara petugas kepolisian dengan pemohon dalam proses pembuatan SIM di Polres Sumedang melalui program *Quick Wins*.

Komunikasi yang dilakuakan dapat berupa suatu sosialisasi terhadap masyarakat baik itu secara langsung maupun tidak langsung, hal tersebut perlu untuk dilaksanakan karena bagaimanapun masyarakat merupakan penerima pelayanan dari

pelaksanaan kegiatan pembauatn SIM dengan menguanakn program *Quick Wins.*

Perlunya sosialisasi terhadap masyarakat menyangkut program *Quick Wins*, telah pahami oleh Polres Sumedang, dengan mendirikan papan-papan himbauan yang dipasing dibeberapa titik disekitar Polres Sumedang dan tempat-tempat vital lainya di Kota Sumedang, sesuai dengan observasi yang dilakuakn oleh peneliti. Namun sosialisai tersebut tentunya tidak akan berjalan, bilamana masyarakat Kota Sumedang (sebagai pembuat SIM), tidak dapat bekerjasama dengan Polres Sumedang menyangkut pelaksanaan program *Quick Wins.*

Tingginya sosialisasi dan komunikasi yang dilakuakan, tentunya akan menghasilkan kerjasama yang dapat meningkatkan palaksanaan pembuatan SIM dengan mengunakan program *Quick Wins,* karena kerjasama tersebut akan membuat masyrakat tidak segan-segan bertanya kepada para aparatur di Polres Sumedang bilamana mengalami kesulitan atau tidak mengerti cara pembuatan SIM melalui Proram *Quick Wins* dan agar adanya kenyamanan dalam proses pembuatan SIM.

Menurut peneliti, Polres Sumedang dalam meningkatkan partisiapsi masyarakat, menyangkut pembuatan SIM dengan mengunakan *Quick Wins,* perlu untuk lebih memanfaatkan media-media yang ada, seperti media cetak maupun media elektronik, karena tidak semua masyarakat mengetahui apa tujuan dari papan himbauan yang disampaikan oleh Polres Sumedang tersebut, dengan masih banyaknya masyarakat yang menginginkan pembuatan SIM dengan cara yang kilat atau jalur belakang, secara tidak langsung telah menggambarkan ketidaktahuan maupun ketidakyakinan masyarakat terhadap keunggulan yang ditawarkan oleh

Polres Sumedang yakni program *Quick Wins.*

.

4.4.1 Harapan Dalam Pembuatan SIM Melalui Program *Quick Wins* di Polres Sumedang

Kualitas pelayanan seringkali digunakan untuk melihat bagaimana kinerja pelayanan organisasi. Pelayanan umum di Kantor Urusan SIM Polres Sumedang merupakan salah satu fungsi tugas pokok. Kualitas pelayanan tersebut mencerminkan kualitas dari instansi dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Melalui pelayanan yang dilaksanakan untuk masyarakat, maka "wajah" sosok instansi akan banyak dinilai oleh masyarakat. Kualitas pelayanan yang baik akan mencitrakan instansi pemerintah yang baik dimata masyarakatnya. Pelayanan umum yang kurang baik tidak akan menciptakan suatu kepuasan pada masyarakat.

Penilaian responden terhadap kepuasan pelayanan pembuatan SIM dibagi menjadi lima dimensi yaitu *tangible, reliability, responsiveness , assurance, emphaty*. Dari dimensi *tangible*, seperti kenyamanan ruang tunggu, kelengkapan fasilitas ruang tunggu, dan kelengkapan alat. Rata-rata menyebutkan bahwa kenyamanan ruang tunggu yang dinilai masyarakat cukup nyaman, alat-alat dan fasilitasnya dinilai baik dan difungsikan secara baik oleh petugas.

Dimensi *reliability* yang terdiri dari: kemapuan petugas dalam memberikan penjelasan mengenai prosedur pelayanan, kesederhanaan persyaratan pelayanan, kemampuan petugas dan tanggung jawab petugas dalam menyelesaikan pelayanan. Masyarakat menyebutkan kinerja mereka cukup baik dalam arti

masyarakat menilai petugas apabila ada keluhan pelanggan petugas cukup menanggapi keluhan mereka tersebut dan kejelasan tentang informasi dinilai masyarakat adalah cukup baik, artinya masyarakat kebanyakan sudah cukup jelas tentang prosedur pembuatan SIM.

Dimensi *responsiveness* terdapat beberapa hal seperti ketanggapan petugas, kejelasan petugas dalam memberikan informasi, kecepatan petugas, dan keadilan yang didapat masyarakat dalam mendapatkan pelayanan, dari penelitian yang peneliti lakuknan rata-rata menyebutkan bahwa kinerja dari Polres Sumedang adalah cukup baik.

Dimensi Assurance Polres Sumedang dalam melaksanakan pembuatan SIM dengan menggunakan program *Quick Wins,* dari hasil penelitian yang peneliti lakukan menurut masyarakat sudah cukup baik, yang diukur dari sikap petugas yang cukup sopan dalam melayani, ketanggapan petugas apabila kita membutuhkan mereka cukup menanggapinya.

Dimensi *emphaty,* terdiri dari kemampuan petugas dalam berkomunikasi dan perhatian petugas kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan. Kemampuan petugas dalam berkomunikasi dan perhatian petugas kepada masyarakat dinilai masyarakat cukup baik. Sehingga komunikasi yang terjalin cukup baik. Kepuasan mencerminkan penilaian seseorang tentang kinerja suatu produk baik itu perasaan senang atau kecewa. Rasa puas timbul karena harapan seseorang telah terpenuhi. Oleh karena itu, individu tidak akan puas apabila harapannya belum terpenuhi, dan pelanggan akan merasa puas jika persepsinya sama

atau lebih dari yang diharapkan. Harapan pelanggan dibentuk dan didasarkan oleh beberapa faktor, diantaranya pengalaman dimasa lalu, opini teman dan kerabat, serta informasi-informasi dan janji-janji perusahaan dan para pesaing.

Ada beberapa penyebab utama tidak terpenuhinya harapan pelanggan, penyebab tersebut ada yang bisa dikendalikan oleh penyedia jasa. Dengan demikian, penyedia jasa bertanggung jawab untuk meminimunkan miskomunikasi yang mungkin terjadi. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi seorang yang tidak puas akan menyampaikan keluhannya atau tidak, seperti berikut:

1. Derajat kepentingan konsumsi yang dilakukan
2. Tingkat ketidakpuasan pelanggan
3. Manfaat yang diperoleh
4. Pengetahuan dan pengalaman
5. Sikap pelanggan terhadap keluhan
6. Tingkat kesulitan mendapatkan ganti rugi
7. Peluang keberhasilan menyampaikan keluhan

Secara umum tingkat kepuasan individu pembuat SIM, berdasarkan hasil pengamatan dilapangan terdapat ketidak sejajaran antara harapan dan pelayanan yang didapat oleh pemohon. Hal ini dapat dilihat dari lebih kecilnya persentasi pencapaian dari pada harapan yang mereka inginkan karena kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat yang mendapatkan pelayanan tersebut.

Data yang peneliti peroleh dari informan yang peneliti wawancarai memaparkan bahwa harapan yang diinginkannya menyangkut pembuatan SIM di Polres Sumedang belum terpenuhi, yang disebabkan masih lamanya proses pembuatan SIM yang memakan waktu tiga hingga empat jam. Sesuai dengan apa yang peneliti sampaikan sebelumnya lamanya pembuatan SIM tersebut disebabkan karena ujian berkendara yang hanya di awasi oleh satu orang aparatur saja.

Polres Sumedang dalam memberikan pelayanan pembuatan SIM dengan menggunakan program *Quick WIns* perlu lebih mensosialisasikan kembali kepada masyarakat mengenai berbagai macam keunggulan dan prosedur yang perlu untuk dipenuhi oleh masyarakat dalam pembuatan SIM dengan menggunakan program *Quick Wins*, karena masih banayak masyarakat yang belum mengetahui adanya program *Quick Wins* ketika membuat SIM di Polres Sumedang.

4.5 Kesamaan Hak Pelayanan Dalam Pembuatan SIM Melalui Program *Quick Wins* di Polres Sumedang

Berdasarkan keterangan masyarakat pembuat SIM, Sebelum adanya program *Quick Wins* sering terjadi pengkhususan pelayanan terhadap kalangan tertentu serta para pemohon yang menggunakan jasa calo dalam pengurusan SIM. Bagi kalangan tertentu baik dari relasi birokrat ataupun relasi dari anggota Kepolisian terkadang sangat-sangat mudah untuk bisa mendapatkan pelayanan yang sangat berkualitas, waktu yang pantas dan pelayanan yang pantas diberikan terhadap mereka.

Alasan pengkhususan layanan terhadap para relasi birokrat ialah faktor kepentingan serta. Faktor eksternal Keadaan tersebut bisa terjadi adalah karena tekanan dari sesorang yang berpengaruh ketika petugas itu tidak bisa memuaskan pemohon SIM yang bersangkutan. rasa tidak enak dan takut hal tersebut diadukan kepada atasan mereka. Faktor Intern dari petugas sendiri adalah keinginan pamornya meningkat dan kinerjanya dinilai baik didepan kalangan birokrat yang bersangkutan, sedangkan alasan melayani pemohon yang dikenal dengan istilah "nembak" adalah untuk *profit oriented* sebagai pemasukan sampingan pribadi para petugas. Hal-hal tersebut sudah berlangsung secara lama, oleh karena tu pada pelaksanaan program *Quick Wins* di Polres Sumedang adalah untuk menghindari praktek percaloan serta transparasi pelayanan yang merata terhadap semua lapisan masyarakat selaku warga negara yang berkedudukan sama di mata hukum.

Biaya dalam pelayanan publik melalui program *Quick Wins* tidak akan berjalan dengan baik apabila tidak didukung dengan dana atau modal yang tersedia. Pembelian alat-alat komputer, jaringan komunikasi ataupun sarana prasarana yang memadai membutuhkan modal yang cukup agar pelayanan publik berjalan sesuai dengan tujuan yang telah digariskan. sumber daya finansial atau biaya sangat diperlukan untuk keberhasilan pelaksanaan, karena semua program, dana tersebut digunakan untuk pengadaan sarana-prasarana, jaringan komputer, pengadaan jaringan komunikasi dan tentunya pengadaan jaringan internet.

Dana merupakan faktor yang sangat penting dalam pelayanan publik. Dana yang tidak memadai akan berpengaruh kepada kualitas pelayanan yang akan

mengganggu terlaksananya pelayanan publik melalui proram *Quick Wins*. Meskipun dana atau anggaran yang dikeluarkan oleh pihak Polres Sumedang dalam upaya peningkatan pelaksanaan program *Quick Wins* memerlukan dana yang besar, akan tetapi tidak berarti beban biaya yang dibebankan kepada masyarakat juga semakin mahal.

Biaya yang dibebankan kepada pemohon SIM relatif murah dan sesuai dengan tingkat kemampuan masyarakat secara umum. Hal tersebut dilakukan karena Polres Sumedang merupakan bagian dari pemerintah dan bukan suatu lembaga swasta yang berorientasi terhadap keuntungan atau lebih dikenal sebagai *profit oriented.* Anggaran tersebut dipergunakan untuk menambah fasilitas komputer, kamera digital, mesin cetak kartu, *air conditioner*, perangkat ujian Audio Visual, televisi, Jaringan Internet dan lain-lainnya yang menunjang kinerja penerbitan SIM.

Berdasarkan hasil wawancara dengan KAUR OPS, Standar pelayanan memiliki arti yang penting dalam pelayanan teknologi informasi. Standar pelayanan menciptakan komitmen Unit SIM Polres Sumedang untuk menyediakan pelayanan dengan mutu yang ditentukan atas dasar perpaduan harapan-harapan masyarakat dan kemampuan Unit SIM Polres Sumedang. Standar prosedur penerbitan SIM berjalan secara konsisten., hal tersebut bermanfaat untuk menciptakan proses pelayanan teknologi informasi dapat berjalan lancar.

Pelayanan yang sama diberikan oleh Polres Sumedang kepada semua pemohon dalam proses pembuatan SIM di Polres Sumedang melalui program *Quick Wins*. Pada pelaksanaan program *Quick Wins,* perbedaan layanan yang terjadi

tersebut mulai perlahan berkurang dan menghilang. Hal tersebut bisa terjadi karena masyarakat cenderung untuk memilih mengurusi SIM sendiri tanpa perantara calo, karena masyarakat berpikir bahwa sekarang proses permohonan SIM lebih praktis dan ekonomis. Berdsarkan hasil uraian diatas, bila dibandingkan dari sisi ekonomis biaya yang dikeluarkan ketika memakai jalur perantara calo sangat jauh, bila menggunakan jasa calo masyarakat harus mengeluarkan biaya sedikitnya Rp. 300.000 untuk penerbtan SIM baru. Biaya tersebut sangat jauh berbeda dengan program *Quick Wins* sekarang, masyarakat hanya akan mengeluarkan biaya sebesar Rp.85.000 Banyak penuturan masyarakat yang menyatakan bahwa setelah program *Quick Wins* dilaksanakan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan KAUR OPS, Pemberian layanan penerbitan SIM oleh unit SIM Polres Sumedang sangat menghindari pendiskriminasian atau pun membeda-bedakan suku, ras, maupun agama dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Ketegasan dan kearifan yang dimiliki oleh masing-masing petugas merupakan standar moral yang diperlukan bagi unit kerja pelayanan publik. Pelayanan publik yang diberikan dengan diiringi ketegasan dan kearifan dapat memberikan manfaat dan kepuasan bagi masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian dan keterangan masyarakat pemohon SIM melalui program *Quick Wins*, kepolisian sudah berusaha semaksimal mungkin untuk melakukan peningkatan kualitas pelayan serta perbaikan citra di mata masyarakat dengan mengedepankan kepuasan terhadap masyarakat umum. Pelayanan yang dilakukan oleh Kepolisian memang standar dan sesuai dengan prosedur, namun dari

segi ekonomi, waktu serta fasilitas jauh berbeda sebelum diadakannya program *Quick Wins.* Fasilitas yang diberikan oleh pihak Polres Sumedang kepada masyarakat adalah untuk menunjang dan membuat nyaman para pemohon SIM yang datang ke Polres Sumedang.

Penyediaan serta perbaikan sarana dan prasarana dilakukan yang menjadi hak setiap pemohon dalam proses pembuatan SIM di Polres Sumedang melalui program *Quick Wins*. Unsur teknologi yang disediakan Polres Sumedang mempermudah petugas untuk memproses pengajuan SIM melalui komputerisasi, jaringan internet, serta peralatan elektronik sangat berpengaruh dalam kelancaran program *Quick Wins* tersebut. Penyediaan kursi duduk, televisi, *air conditioner*, air mineral di lakukan untuk membuat nyaman para pemohon selama menunggu pemrosesan data dan pemotretan. Penyediaan loket Bank BRI juga dilakukan untuk mempercepat proses penerbitan SIM dan tidak membebani pemohon untuk keluar wilayah Polres Sumedang untuk sekedar membayar biaya administrasi dan kembali lagi ke Polres untuk melanjutkan proses lainnya.

Menurut penjelasan masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan publik, menjelaskan bahwa permintaan masyarakat, sikap dan tingkah laku masyarakat sebagai pengguna jasa mendapat pelayanan yang baik oleh sebagian unit SIM Polres Sumedang. Hal tersebut akan memberikan kesan awal yang baik karena awal adalah penting untuk mempengaruhi tahap selanjutnya. Unit SIM Polres Sumedang yang memiliki ketegasan selalu mengingat bahwa tindak pendiskriminasian akan mengakibatkan citra yang buruk di Unit SIM Polres Sumedang. Unit SIM Polres

Sumedang selalu menawarkan solusi apabila terdapat suatu masalah dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat.

Kredibilitas serta pengefektifan waktu yang telah dilakukan pihak Polres Sumedang berpengaruh terhadap kuota pemohon yang bisa diproses serta dilayani oleh petugas, adalah jumlah pemohon SIM yang mampu diproses oleh petugas kepolisian dengan waktu yang tersedia dalam proses pembuatan SIM di Polres Sumedang melalui program *Quick Wins*. Cara penyampaian informasi serta layanan tersebut diberikan petugas dengan baik, sehingga para pemohon merasa nyaman dalam menjalani prosedur yang telah ditentukan, baik itu menyangkut tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat.

Berdasarkan uraian dan keterangan dari aparatur pelaksana pelayanan SIM melalui program *Quick Wins* waktu yang diperlukan sangatlah cepat dalam pembuatan SIM. Hal yang menjadi hambatan dalam lamanya pembutan SIM ketika calon pembuat SIM belum mampu mengendarai kendaraan hal ini menjadi penghambat lamanya waktu yang diperlukan. Untuk itu diharapkan kepada masyarakat yang akan membuat SIM supaya berlatih dahulu di rumah sebelum datang ke Polres Sumedang untuk mengikuti tes membuat SIM.

Etika dalam pelayanan SIM melalui program *Quick Wins* di Polres Sumedang menjadi salah satu elemen yang sangat menentukan kepuasan masyarakat selaku konsumen yang dilayani. Etika dalam pelayanan publik menjadi tingkat keberhasilan dari Unit SIM Polres Sumedang. Etika seharusnya dipatuhi oleh pemberi pelayanan publik atau administrator publik. Etika dalam pelayanan publik menciptakan suatu

praktek pemberian pelayanan publik (*delivery system*) yang didasarkan atas serangkaian tuntutan perilaku (*rules of conduct*) atau kode etik. Kode etik mengatur hal-hal baik yang harus dilakukan atau sebaliknya, yang tidak baik agar dihindarkan. Pelayanan yang jujur tidak mengharapkan imbalan atau balas jasa atas pelayanan tersebut.

4.6 Keseimbangan Hak Dan Kewajiban Dalam Pembuatan SIM Melalui Program *Quick Wins* di Polres Sumedang

Keseimbangan adalah keadan yang terjadi apabila semua gaya dan kecenderungan yang ada tepat, berimbang atau netral, oleh gaya dan kecenderungan yang sama dan tidak berlawanan, dengan tidak membedakan hak dan kewajiban dalam suatu pemberian pelayanan. Kriteria ini mengandung arti bahwa cakupan atau jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat, dengan perkataan lain semua masyarakat mendapat perlakuan yang sama, memiliki kewajiban dan hak yang sama dalam pelayanan tersebut.

Hak adalah segala sesuatu yang harus didapatkan oleh setiap orang yang telah ada sejak lahir bahkan sebelum lahir. Kekuasaan yang benar atas sesuatu atau untuk menuntut sesuatu, derajat atau martabat. Hak dimiliki oleh manusia pada hakikatnya merupakan salah satu bentuk perlindungan terhadap eksistensi dan martabat manusia sebagai individu maupun kelompok.

Kewajiban adalah sesuatu yang harus dilaksanakan. Sedangkan hak dan kewajiban merupakan sebagian dari aturan-aturan dasar yang ada dalam kehidupan bermasyarakat. Hak dan kewajiban dalam kehidupan masyarakat harus jelas dan bersifat terbuka agar setiap individu sebagai bagian masyarakat mengetahui hal-hal yang harus ia kerjakan dalam hidup bermasyarakat.

Keseimbangan hak dan kewajiban disini adalah merupakan pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan dalam proses pembuatan SIM di polres Sumedang Melalui program *Quick Wins*. Seperti yang dimaksud antara pemberi dan penerima pelayan pembuatan SIM harus saling mengetahui kapasitas hak dan kewajiban masing-masing.

Polres Sumedang sebagai pemberi pelayanan pembuatan SIM dengan mengunakan program *Quick Wins*, berkewajiban memberikan informasi, arahan, maupun pengujian. Adapun hak dari aparatur Polres Sumedang adalah dapat meluluskan atau tidaknya pemohon SIM, sesuai dengan persyaratan maupun prosedur yang telah ditetapkan.

Masyarakan sebagai penerima layanan pembuatan SIM, memiliki hak untuk mendapatkan informasi, arahan, dan ujian sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan sebelumnya, sedangkan kewajiban penerima adalah memenuhi seluruh persyaratan dan melakukan seluruh ujian yang diberikan oleh aparatur Polres Sumedang baik secara tulis maupun praktek.

Keseimbangan hak dan kewajiban pelayanan publik dalam pembuatan surat izin mengemudi dalam program Quick Wins di Polres Sumedang, peneliti lihat sudah

cukup baik, hanya saja dengan maih banyaknya oknum atau calo yang memanfaatkan keinginan masyarakat untuk memperoleh pelayanan yang cepat, dengan mengunakan jalur belakang, membuat tercorengnya keseimbangan hak dan kewajiban yang dimiliki oleh Polres Sumedang, karena masyarakat yang mengikuti peryaratan pembuatan SIM dari awal akan merasa terganggu karena didahului oleh pembuat SIM yang menginginkan pelayanan yang cepat dan oknum atau calo yang tidak bertanggung jawab.

Pelayanan yang bermutu menciptakan pelayanan yang tidak membeda-bedakan pelaksanaannya baik berdasarkan jenis kelamin, suku, etnis, agama, golongan serta tidak adanya perlakuan diskriminatif. Penghapusan segala bentuk diskriminasi membutuhkan waktu yang lama dan harus dilakukan dengan komitmen yang kuat karena berkaitan dengan cara pandang dan struktur sosial.

Polres Sumedang perlu untuk mempertimbangkan aspek keadilan kepada para pemohon pembuat SIM dengan cara menunjukan sikap dan perilaku petugas yang profesional dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat baik itu menyangkut kesopan, keramahan dan proses pelayanan yang tidak membeda-bedakan, agar tercapainya pelayanan pembutan SIM dengan mengunakan program *Quick Wins* yang berkualitas

4.6.1 Kejujuran Dalam Pembuatan SIM Melalui Program *Quick Wins* di Polres Sumedang

Sikap keterbukaan yang dilakukan oleh pelaksana program *Quick Wins* di Polres Sumedang sudah sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan, hal tersebut terlihat melalui sikap keterbukaan dalam penyampaian informasi kepada masyarakat. Melalui sikap tersebut juga menjadikan pelayanan umum yang diberikan kepada masyarakat dapat dilakukan dengan prima, sehingga masyarakat merasa puas atas pelayanan umum yang mereka dapatkan. Sikap keterbukaan atau jujur tersebut dapat memberikan dampak baik yang dirasakan oleh pelaksana kebijakan, dan masyarakat pun memperoleh pelayanan yang prima sehingga sikap keterbukaan yang dilakukan oleh pelaksana program *Quick Wins* di Polres Sumedang telah sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara dengan aparatur yang melayani program *Quick Wins* di Polres Sumedang di loket pelayanan terpadu. transparansi dalam melayani masyarakat itu diwujudkan dengan cara penegakan kedisiplinan, keramahan dan kesopanan. Setiap petugas di Polres Sumedang dalam memberikan pelayanan kepada pemohon selalu memperhatikan etika dan kesopanan dalam berkomunikasi baik dalam tutur bahasa, raut muka, maupun bahasa tubuh, dan setiap aparatur dalam melaksanakan program *Quick Wins* di Polres Sumedang perlu memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

Petugas penilai memberikan penilaian secara objektif berdasarkan keahliannya dan memberikan masukan kepada pengambil keputusan berdasarkan

keahliannya secara jujur dan bertanggung jawab, termasuk memberikan rekomendasi apakah SIM tersebut disetujui atau ditolak. Berdasarkan uraian-uraian tersebut, maka norma-norma sangat berpengaruh dalam organisasi terhadap perilaku pelaksana program *Quick Wins* di Polres Sumedang.

Transparansi dalam pelaksanaan program *Quick Wins* di Polres Sumedang, berdasarkan tujuan yang telah ditetapkan yaitu meningkatkan pelayanan, Melalui sikap terbuka atau jujur tersebut dapat memberikan dampak baik kepada masyarakat, sehingga apabila ada hambatan yang terjadi maka masyarakat akan memakluminya. Berdasarkan dari sikap keterbukaan tersebut masyarakat akan sangat menghargai kepada pegawai, karena pelayanan yang mereka dapatkan sangat memuaskan dengan begitu masyarakat dapat mematuhi peraturan yang ada dengan penuh kesadaran dan pada akhirnya adanya kelancaran dalam pelayanan umum yang diberikan kepada masyarakat.

Kejujuran dalam pelayanan publik menciptakan berbagai sikap yang berpihak kepada kebenaran dan sikap moral yang terpuji dalam memberikan pelayanan teknologi informasi kepada masyarakat. Kejujuran ditunjukkan oleh perilaku unit Unit SIM Polres Sumedang yang diikuti dengan sikap tanggung jawab.

Peneliti melihat kejujuran dalam pembuatan SIM dengan mengunakan program *Quick Wins* telah menunjukan peningkatan perbaikan dari program sebelumnya, seperti pelaksanaan tes tertulis yang dilakukan secara digital dengan pertanyaan yang tidak akan sama dari tes-tes yang dilakukan sebelumnya.

Menurut peneliti pertanyaan yang berbeda-beda bagi para pemohon pembuatan SIM akan memperkecil kemungkinan terjadinya kecurangan-kecurangan yang terjadi pada pelaksanaan pembuatan SIM itu sendiri. Kejujuran diperlukan dalam pelayanan publik, karena mendorong unit SIM Polres Sumedang sebagai pemberi pelayanan publik dan masyarakat sebagai penerima layanan untuk melaksanakan tugas sesuai dengan amanah yang diberikan, kejujuran membentengi sebagian unit SIM Polres Sumedang dari melakukan hal-hal yang tidak sesuai dengan kode etik yang ditetapkan.

Sebagian unit SIM Polres Sumedang menyadari bahwa kejujuran diperlukan dalam upaya peningkatan pelayanan. Unit kerja yang memiliki kejujuran yang tinggi sudah berusaha semaksimal mungkin dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat. Unit SIM Polres Sumedang yang tidak bertindak jujur dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat mendapatkan sanksi. Sanksi yang diberikan dapat berupa penundaan kenaikan gaji, dan penundaan kenaikan jabatan. Unit kerja yang tidak bertindak jujur disebabkan karena unit kerja tersebut selalu memikirkan untuk kepentingan sendiri dibandingkan untuk kepentingan umum.

Kejujuran dalam pelayanan publik diperlukan dalam melaksanakan setiap tugas karena dengan kejujuran pekerjaan yang berat terasa ringan. Kejujuran menciptakan pelaksanaan tugas dianggap sebagai ibadah bukan sebagai beban. Kejujuran sebagai nilai etik yang fundamental ditandai dengan sikap terbuka sebagian unit kerja Biro Hukum dan Humas pada Kepolisian Republik Indonesia yang tidak pernah menutup-nutupi dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat.

Berdasarkan keterangan masyarakat pembuat SIM, tingkat kejujuran petugas pembuat SIM sudah sesuai dengan *standard operational procedure* yang berlaku, karena ketika pembuat SIM di Polres Sumedang ingin menggunakan cara instan atau menggunakan pelayanan yang cepat, banyak dari para petugas menolaknya dan mengarahkan para pembuat SIM untuk mengikuti tes terlebih dahulu dibandingkan dengan memberikan pelayanan yang kurang baik untuk dilakukan. Berdasarkan hal tersebut menurut peneliti, sebenarnya tingkat kejujuran petugas pelaksana pembuat SIM sudah benar.