KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN SURAT IZIN MENGEMUDI (SIM) MELALUI PROGRAM *QUICK WINS* DI KEPOLISIAN RESORT (POLRES) SUMEDANG

WAWAN DARMAWAN

NIM : 41711700

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA
BANDUNG

2013

Latar belakang masalah

- Tidak transparasinya proses penerbitan SIM karena masih adanya penerbitan SIM lewat calo,
- Masih banyaknya pengendara yang belum memiliki SIM karena proses penerbitan SIM dipersulit
- Kurangnya sarana dan prasarana yang menunjang proses penerbitan SIM
- Tidak adanya pendekatan secara psikologis karena kurangnya kemitraan antara petugas dengan masyarakat
- Adanya perbedaan prioritas antara para pemohon, serta kasus-kasus yang lainnya.

RUMUSAN MASALAH

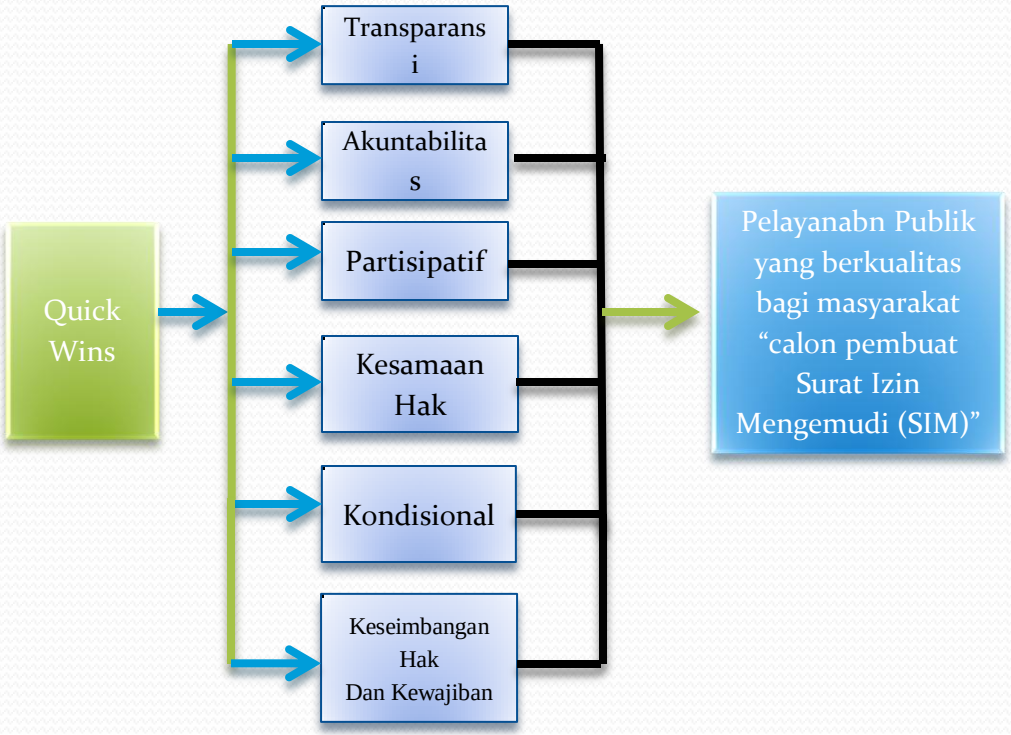
Bagaimana kualitas pelayanan publik Kepolisian Resort Sumedang dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) dengan menggunakan program *Quick Wins?*

Menurut Sinambela dalam bukunya *Reformasi Pelayanan Publik: Teori Kebijakan, Implementasi,* menyatakan pelayanan publik sebagai berikut

- Transparansi
- Akuntabilitas
- Kondisional
- Partisipatif
- Kesamaan hak
- Keseimbangan hak dan kewajiban

(Sinambela, 2007:6).

Kerangka Pemikiran



Polres Sumedang dalam menjalankan tugasnya, berpedoman pada Pasal 13 Undang-Undang No 2 Tahun 2002, yakni sebagai berikut:

1. Pemeliharaan kamtibmas.
2. Penegakan hukum.
3. Perlindungan, pengayoman & pelayanan masyarakat.

Hasil Penelitian Dan Pembahasan

1. Transparansi

- Minimnya sosialisai yang diberikan.
- Informasi yang diberikan kepada para pemohon terkadang tidak jelas dan ada beberapa prosedur yang sering ditutupi oleh petugas.
- Prosedur pelayanan telah sesuai dengan aturan dan mekanisme pembuatan SIM

2. Akuntabilitas

- Tanggung jawab Polres Sumedang dalam melaksanakan program *Quick Wins* telah berjalan dengan baik seperti adanya para petugas yang selalu berada pada posnya.
- Masih banyaknya calo-calo berseragam yang bekerja diluar program *Quick Wins*.

3. Kondisional

- Kemampuan para petugas, sarana maupun prasaranan telah sesuai dengan apa yang dibutuhakan.
- Petugas tidak melayani kepentingan lain di luar konteks penerbitan SIM.
- Tidak adanya pungutan biaya kepada masyarakat yang mengambil formulir pendaftaran pembuatan SIM.

4. Parsitipatif

- Masih banyak masyarakat yang menggunakan jalur belakang dalam pembuatan SIM.
- Masih minimnya sosialisasi kepada masyarakat mengenai pembuatan SIM dengan menggunkan progrm *Quick Wins*.

5. Kesamaan Hak

- Masih adanya pengkhususan pelayanan terhadap kalangan tertentu serta para pemohon yang menggunakan jasa calo dalam pengurusan SIM.
- Kecepatan pelayanan masih terhambat oleh para pembutan SIM yang masih belum mampu mengendarai kendaraan.

6. Keseimbangan Hak Dan kewajiban

- Terganggunya para membuat SIM oleh masyarakat yang memanfaatkan oknum atau calo untuk memperoleh pelayanan yang cepat.
- Tidak adanya pertanyaan yang sama dalam tes pembuatan SIM yang dilalui oleh para pembuat SIM
- Ujian praktek sesuai dengan prosedur yang berlaku

Penutup

- Kesimpulan

1. Masih adanya beberapa prosedur yang sering ditutupi oleh petugas, yang menunjukan masih lemahnya pemahaman masyarakat mengenai *Quick Wins*.
2. Masih adanya pelayanan khusus yang diberikan oleh oknum maupun calo dalam pembuatan SIM, hingga mengganggu para pembuat SIM yang lain,

- Saran

1. Satlantas Polres Sumedang perlu meningkatkan kembali sosialisai kepada masyarakat mengenai kemudahan pembuatan SIM dengan menggunkan Program *Quick Wins*.
2. Satlantas Polres Sumedang perlu menertibkan para oknum maupun calo dalam pembuatan SIM

Terima kasih