

## KINERJA POLISI SATUAN LALU LINTAS (SATLANTAS) DI POLRES WAJO

Rahmawati<sup>1\*</sup>, Muh Isa Ansari<sup>2</sup>, Muhammad Tahir<sup>3</sup>

1. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
2. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
3. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

### Abstract

*Performance is one of the factors that determine the achievement of organizational goals. Based on this, this research purposed to determine the performance of the police in providing driving license (SIM) issuance services and the factors that influenced performance in providing Satlantas driving license issuance services at the Wajo Police. This research method used data collection through observation, interviews and documentation. The informants in this study were 8 people. The data that had been obtained from the research results are processed using descriptive qualitative analysis techniques. The results of this study showed the performance of Police in the service of issuing a driving license (SIM) at the Wajo Police Satlantas office seen from the aspect of service quality where the service was passed by taking queue numbers that could be taken offline or online. It made easier for SIM applicants, the aspect of service responsiveness had provided satisfaction with the community but the friendliness of the officers was still less, the responsiveness aspect had implemented the Standard Operating Procedure (SOP), and the accountability aspect was in accordance with its accountability but it constrained on facilities and infrastructure but it was still be controlled properly.*

**Keywords:** *performance, driving license service*

### Abstrak

Kinerja merupakan salah satu faktor yang menentukan pencapaian tujuan organisasi. Berdasarkan hal tersebut kajian penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja kepolisian dalam memberikan pelayanan penerbitan surat izin mengemudi (SIM) serta faktor yang mempengaruhi kinerja dalam memberikan pelayanan penerbitan SIM Satlantas di Polres Wajo. Metode penelitian ini menggunakan pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun informan dalam penelitian ini adalah 8 orang. Data yang telah diperoleh dari hasil penelitian diolah menggunakan teknik analisis secara deskriptif kualitatif. Hasil penelitian mengenai kinerja Kepolisian dalam pelayanan penerbitan surat izin mengemudi (SIM) di kantor Satlantas Polres Wajo dilihat dari aspek kualitas layanan dimana pelayanan dilalui dengan pengambilan nomor antrian yang dapat diambil secara *offline* atau *online* sehingga memudahkan pemohon SIM, aspek resnponsibilitas pelayanan yang diberikan sudah memberikan kepuasan kepada masyarakat tetapi keramahan yang dimiliki petugas masih kurang ramah, aspek responsivitas sudah menjalankan Standar Operasional Prosedur (SOP), dan aspek akuntabilitas sesuai dengan akuntabilitasnya tetapi mempunyai kendala pada sarana dan prasarana tetapi masih bisa dikendalikan dengan baik.

**Kata kunci:** kinerja, pelayanan sim

---

\* rahmawati@gmail.com

## PENDAHULUAN

Aparatur pemerintah pada dasarnya sebagai pelayan masyarakat, keberadaan aparatur pemerintah tidak hanya untuk melayani masyarakat juga menciptakan keamanan bagi masyarakat, karena itu birokrasi publik atau aparat pemerintah berkewajiban untuk memberikan pelayanan publik semaksimal mungkin, pemerintah menyelenggarakan pelayanan publik sebagai bentuk upaya dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dalam kehidupan berbangsa dan bernegara, melalui lembaga-lembaga yang telah dibentuk setara dengan tugas dan fungsinya masing-masing.

Kepolisian sebagai sebuah Lembaga Negara yang harus memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam menegakkan kebijakan pelayanan dan pelayanan untuk kepentingan publik. Sebagaimana dalam Undang-Undang Republik Indonesia No.2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Republik Indonesia ”bahwa penegakan keamanan dalam negeri melalui upaya menjalankan tanggung jawab kepolisian yang meliputi ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, mengayomi, serta pelayanan ke masyarakat dilakukan oleh pihak Kepolisian Negara Republik

Indonesia selaku abdi negara yang membantu masyarakat dalam hal menjunjung tinggi Hak Asasi Manusia. Jadi pada pelayanan dalam hal ini harus lebih diperhatikan karena menyangkut kepentingan orang banyak.

Berdasarkan pasal 1 ayat 4 Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2012 menyatakan bahwa “Surat Izin Mengemudi yang selanjutnya disingkat SIM adalah tanda bukti legitimasi kompetensi, alat kontrol, forensik kepolisian bagi seseorang yang telah lulus uji pengetahuan, kemampuan dan keterampilan untuk mengemudikan Ranmor di jalan sesuai persyaratan yang ditentukan Berdasarkan Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.” Berdasarkan dengan pemilikan surat izin mengemudi tersebut, terkadang ada beberapa ditemukan pengendara tidak mempunyai Surat Izin Mengemudi (SIM) dan ada yang mengendarai di bawah umur 17 tahun disisi lain ada masyarakat yang sudah memenuhi persyaratan diminta kesadarannya untuk membuat Surat Izin Mengemudi sehingga dapat mengendarai kendaraannya.

Penerbitan Administrasi lalu lintas pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) merupakan bentukpelayanan dari instansi kepolisian terhadap masyarakat (Ahmadi et al., 2018). Pihak kepolisian

dalam memberikan pelayanan ke masyarakat sepantasnya berjalan secara terpantau sesuai dengan aturan yang sudah diberlakukan serta ditetapkan. tetapi realistiknya belum sepenuhnya tercapai.

Berdasarkan kondisi tersebut maka pelayanan yang diberikan dalam penerbitan SIM menjadi salah satu tolak ukur kinerja kepolisian paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah dalam hal ini Kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Dalam Penerbitan administrasi dan registrasi lalu lintas pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM), pelayan Buku Pemilik Kedaraan Bermotor (BPKB), dan pengaduan kehilangan, kecelakaan, kematian, keramaian dan lainnya adalah bentuk dari pihak instansi Kepolisian terhadap pelayanan ke masyarakat. Dalam hal kenyataan di lapangan pelayanan yang diberikan pada saat penerbitan SIM memiliki banyak prosedur yang harus dilalui meskipun prosedur yang mudah dipahami tetapi prosedur yang panjang dapat mengakibatkan terjadinya pungli.

Permintaan pembuatan SIM terjadi penurunan dari tahun 2019 ke tahun 2020, penurunan draktis berlangsung pada bulan april dan bulan

mei membuat Polres Wajo terkhusus Satlantas terus berusaha melakukan tahap-tahap baru di bidang pelayanan pembuatan SIM. Rata-rata tiap harinya pemohon penerbitan SIM di Satlantas Polres Wajo 50-100. Namun perihak tersebut tidak bisa diprediksi karena batasan berlaku serta penerbitan SIM masing-masing orang berbeda-beda. Pemohon atau pengguna jasa layanan pembuatan SIM Satlantas Polres Wajo seharusnya memiliki kinerja kepolisiam yang lebih baik dari organisasi publik serta diimbangi beserta peningkatan kualitas pelayanan. Hingga hal itu yang harus di mempertimbangkan bahwa keberadaan serta kelangsungan suatu organisasi publik merupakan elemen terpenting dari masyarakat serta tuntutan yang tidak dapat diabaikan dari suatu pelayanan pada masyarakat.

Kinerja pelayanan organisasi publik digunakan buat memandang bagaimna mutu pelayanan. Pelayanan universal di Satpas SIM merupakan salah satu peran dan tugas pokok dari Satlantas Polres Wajo. Mutu pelayanan bisa dilihat dari kinerja dari lembaga dalam melaksanakan tugas serta perannya selaku abdi negeri. Dari pelayanan publik yang dijalankan buat masyarakat hingga “wajah” ataupun wujud sesuatu lembaga hendak banyak dinilai oleh publik. Lembaga yang baik

di mata masyarakatnya bakal mencitrakan kinerja yang baik. Kepuasan masyarakat dilihat dari kinerja yang diberikan pada saat kinerja kurang baik bakal menciptakan ketidakpuasan di mata masyarakat. Sehingga bisa disimpulkan serta dijadikan tolak ukur dimana dalam sesuatu lembaga ataupun pemerintah haruslah sanggup membagikan pelayanan sebaik mungkin dengan memandang aspek-aspek yang butuh dievaluasi kualitas pelayanan yang terdapat dalam mewujudkan kepuasan pada masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Adanya Satlantas Polres Wajo sangatlah dibutuhkan masyarakat untuk menungjang kelancaran dalam penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM), harapan masyarakat terhadap Satlantas Polres Wajo agar dapat meningkatkan kinerja mereka merupakan keharusan bagi Satlantas Polres Wajo guna mewujudkan kinerja yang baik dimata masyarakat, sehingga harapan dan keinginan akan dapat tercapai oleh pengguna jasa.

Istilah kinerja berasal dari *Job Performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi kerja yang dicapai seseorang). Pengertian kinerja adalah hasil kerja baik mutu atau kuantitas yang telah didapat oleh

seseorang pegawai dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan (Lastriani, 2014).

Menurut Wibowo (2007), kinerja merupakan hasil dari pekerjaan yang memiliki ikatan kuat dengan tujuan strategi organisasi, memberikan kontribusi pada perekonomian, dan kepuasan pengguna jasa. Sedarmayanti (2006) Menjelaskan kinerja merupakan terjemahan dari *performance* yang berarti hasil dari sesuatu proses atau suatu organisasi secara menyeluruh dan hasil kerja seseorang pekerja dimana hasil kerja tersebut dapat diperlihatkan buktinya secara konkret dan dapat diukur.

Menurut Istiningsih (2006), kinerja merupakan hasil kerja karyawan baik dari segi mutu maupun kuantitas berlandaskan standar kerja yang sudah ditetapkan. Sedangkan Menurut Mahsun (2006) Kinerja merupakan cerminan menimpa tingkat pencapaian penerapan pelaksanaa aktivitas dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, serta visi organisasi yang tertuang dalam *strategic planning* suatu organisasi.

Sementara menurut, Sutrisno (2006) dalam (Andayani & Tirtayasa, 2019) kinerja merupakan kesuksesan seorang dalam melangsungkan tugas hasil kerja yang sanggup dicapai oleh seorang maupun sekelompok orang

dalam sesuatu organisasi yang cocok dengan tugas yang sudah dibebankan kepadanya dan kuantitas, mutu serta waktu yang digunakan dalam melaksanakan tugas.

Suatu organisasi dibentuk untuk mencapai tujuan bersama, namun untuk mencapai tujuan secara efektif diperlukan manajemen atau kinerja yang baik dan juga kepemimpinan yang benar. Menurut Amin et al., (2019) kinerja adalah hasil dari pekerjaan yang memiliki ikatan yang kuat dengan tujuan strategis organisasi yang akan dijalankan.

Menurut Prawirosentono (2014), kinerja merupakan bukti kerja yang bisa dicapai oleh seorang ataupun kelompok orang dalam sesuatu lembaga cocok dengan wewenang serta tanggung jawab tiap-tiap dalam rangka upaya menggapai tujuan lembaga yang bersangkutan secara ilegal, tidak melawan hukum yang cocok dengan moral serta etika.

Menurut Moehariono (2013), *performance* merupakan awalan mengenai tingkat hasil pelaksanaan suatu proses aktivitas atau kebijakan dalam mewujudkan target, tujuan, visi, serta misi organisasi (Moehariono 2013) kinerja bisa dikenal serta dilihat orang dan kelompok personel sudah memiliki sifat ataupun standar

keberhasilan tolak ukur yang sudah diresmikan organisasi. Kinerja ialah hasil kerja yang bisa dicapai oleh seorang ataupun sekelompok orang dalam sesuatu organisasi baik, cocok dengan kewenangan serta tugas tanggung jawab tiap-tiap dalam upaya menggapai tujuan organisasi bersangkutan secara sah, tidak melanggar hukum serta sesuai dengan tingkah laku ataupun etika.

Menurut Meyer dan Allen (2014), kinerja merupakan keadaan akhir pekerja yang bisa dicapai oleh seorang ataupun sekelompok orang dalam suatu lembaga cocok dengan wewenang serta tanggung jawab setiap dalam rangka upaya menggapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara sah, tidak melanggar hukum serta cocok dengan moral ataupun etika.

Pengertian kinerja menurut Saydam (2012) kinerja (*performance*) merupakan hasil kerja yang bisa dicapai oleh seorang maupun kelompok orang dalam suatu organisasi cocok dengan wewenang serta tanggung jawab masing-masing dalam hal kegiatan upaya mencapai tujuan organisasi yang berkaitan secara sah, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral ataupun etika.

Dari beberapa definisi tersebut, dapat ditarik kesimpulan kinerja

merupakan hasil kerja yang telah dimiliki seseorang yang disesuaikan tingkat kualitas yang dimiliki dalam melakukan atau melaksanakan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan hasil, misi, visi, organisasi sesuai target yang disiapkan dalam melaksanakan tugas yang mau dicapai.

Menurut Dwiyanto, dkk. dalam Syamsuddin, (2020) kinerja organisasi dalam birokrasi publik secara lengkap dapat dilihat melalui beberapa indikator, antara lain: 1) Produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisien atau efektifitas pelayanan dalam membandingkan hasil yang telah diperoleh baik diluar atau didalam instansi. Produktivitas dapat dipahami sebagai rasio antara masukan dan keluaran, 2) Kualitas Layanan menjadi tolak ukur suatu pelayanan yang sangat penting, karena dengan adanya pelayanan baik dan buruk pada organisasi publik. Hal itu muncul karena adanya wewenang yang membuat masyarakat menjadi tidak puas terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh organisasi, 3) Responsivitas merupakan kemampuan organisasi dalam menangkap keluhan atau kritikan masyarakat sehingga memenuhi kebutuhan masyarakat dalam merapikan agenda dan prioritas pelayanan serta pengembangan

program-program pelayanan publik sesuai dengan keperluan masyarakat, 4) Responsibilitas merupakan bagaimana mengenai pelaksanaan kegiatan organisasi publik bisa dilakukan berdasarkan aturan dan prosedur yang berlaku, 5) Akuntabilitas menunjukkan seberapa besar tanggung jawab kebijakan yang telah ditetapkan sebagai acuan dalam organisasi.

### **METODE PENELITIAN**

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan jenis penelitian diskriptif kualitatif. Bogdan dan Lexy J. Moleong mendefinisikan metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data diskriptif berupa kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Dalam penelitian ini penulis menggambarkan secara sistimatis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta yang ada sehingga pada akhirnya nanti dapat diperoleh suatu pemahaman.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui 3 cara yaitu: pertama *Interview* (Wawancara), kedua *Observation* (pengamatan) dan yang ketiga *Documentation* (dokumentasi). Sedangkan teknik pengabsahan data terdiri dari: triangulasi sumber, triangulasi teknik dan triangulasi waktu. Teknik analisis data sebagai berikut: (1)

Data Collection/Pengumpulan data, Dalam penelitian kualitatif pengumpulan data dengan observasi, wawancara yang mendalam, dan dokumentasi atau gabungan ketiganya (triangulasi). (2) Data Reduction (Reduksi Data), Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. (3) Data Display (Penyajian Data), Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami. (4) Conclusion Drawing/Verification, Langkah keempat menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Kinerja organisasi merupakan sebuah gambaran hasil kerja dari sebuah instansi terkait dengan bidang tertentu. Kinerja organisasi publik sangat penting untuk dapat mengukur atau menilai hasil kerja yang telah dicapai oleh suatu instansi pada jangka waktu tertentu. Pelayanan yang baik di nilai dari penilaian bagaimana kinerja organisasi public dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan adanya

penilaian kinerja maka dapat membantu pencitraan diri kepada publik luas. Sehingga dapat membangun kepercayaan masyarakat.

Pemberian pelayanan produk dan jasa adalah proses yang sistematis, terus menerus dan berkelanjutan yang bertujuan memenuhi kebutuhan dalam rangkan memberikan kepuasan kepada konsumen. Bermula dari adanya suatu fakta bahwa manusia adalah makhluk yang mempunyai kebutuhan dan keinginan. Kebutuhan dan keinginan menciptakan suatu keadaan yang menyebabkan terciptanya suatu kegelisahan dalam diri manusia dalam memenuhinya. Pada akhirnya manusia memutuskan untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan.

Satlantas Polres Wajo merupakan organisasi publik yang memegang hak monopoli dalam jasa pelayanan, mungkin dapat kita simpulkan pelayan sudah berjalan baik meskipun ada beberapa kekecewaan masyarakat tidak terlalu merugikan karna bagaimanapun juga masyarakat tetap akan membutuhkannya bahkan saling menguntungkan satu sama lain. Tetapi hal ini menyalahi aturan bagi organisasi publik tersebut untuk memberikan pelayanan yang baik.

Kinerja diukur dari bagaimana kepuasan dalam suatu pelayanan yang

diberikan oleh penyedia atau pemberi produk dan jasa memiliki beberapa dimensi untuk mengukurnya. Dimensi tersebut dapat diartikan sebagai berikut:

### **Kualitas Layanan**

Kualitas layanan merupakan salah satu indikator yang dapat digunakan mengukur kinerja instansi publik. Kualitas layanan adalah tolak ukur pelayanan yang memberikan baik buruknya suatu pelayanan. Kualitas layanan dapat dilihat dari segi bagaimana petugas memberikan pelayanan yang adil dan merata dimana keadilan yang merata adalah jangkauan pelayanan di ruang pelayanan SIM Satlantas Polres Wajo harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat.

### **Responsivitas**

Responsivitas digunakan untuk mengetahui seberapa jauh kemampuan SATPAS Polres Wajo dalam memberikan pelayanan penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM). Terlebih untuk mengetahui kinerja Satlantas Polres Wajo dalam pelayanan penerbitan SIM, khususnya dalam hal daya tanggap (respon) dalam mengenali dan memenuhi kebutuhan masyarakat yang

melakukan penerbitan SIM sebagai pengguna jasa.

### **Responsibilitas**

Responsibilitas merupakan salah satu indikator dari kinerja yang menunjukkan kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan prosedur atau peraturan yang berlaku, yaitu UU No 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Jalan Raya. Responsibilitas dapat menjelaskan apakah pelayanan yang dilakukan Satlantas Polres Wajo telah sesuai ataukah belum.

Indikator Responsibilitas digunakan untuk mengetahui bagaimana prosedur yang diselenggarakan telah sesuai dengan peraturan yang ada dan apakah dalam penerbitan SIM sudah sesuai dengan prosedur.

Prosedur dapat diketahui dari pendapat yang dikemukakan mengenai aspek- aspek pelayanan dan pengetahuan yang dimiliki oleh masyarakat pemohon SIM terhadap pelayanan di Satuan Penyelenggara Administratif SIM (SATPAS) Polres Wajo terutama dalam hal mekanisme prosedur termasuk persyaratan didalamnya.



## **Akuntabilitas**

Akuntabilitas menunjukkan seberapa jauhkah penyelenggaraan pelayanan publik dapat dipertanggungjawabkan kepada pemerintah sesuai dengan perundang undangan yang ada.

Akuntabilitas digunakan sebagai indikator yang menunjukkan kesesuaian antara pelayanan penerbitan SIM yang diberikan oleh Satlantas Polres Wajo dengan nilai atau norma yang ada dan berkembang di masyarakat.

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja dalam penerbitan SIM di Satlantas Polres Wajo yang setiap tahunnya akan meningkat dengan kita lihat banyaknya kendaraan baik roda dua maupun roda empat sehingga petugas dalam pelayanan SIM sangat ditunjang oleh perilaku kerja yang profesional dan etos kerja yang maksimal serta menunjang capaian kinerja di lihat dari kepemimpinan organisasinya. Faktor itu sebagai berikut:

## **Etos Kerja**

Dalam hal memberikan kinerja pelayanan kepada pihak lain atau pihak terpenting yang memiliki kepentingan atau yang berurusan apakah pelayanan yang diberikan dilakukan secara profesional dan didukung penuh oleh

etos kerja yang maksimal atau tidak melakukannya seperti itu maka dari itu tampak pada suatu respon pihak lain tersebut. Profesionalisme merupakan ukuran tingkah laku dan tanggung jawab yang dijalankan dalam profesi atau pekerjaan. Dengan demikian profesionalisme menuntut seseorang mempunyai kemampuan teknis yang tinggi serta sifat dan sikap mental yang berorientasi pada keinginan untuk melaksanakan dan menghasilkan yang terbaik dan senantiasa selalu bekerja sesuai dengan sikap mental dan kode etik yang ditentukan.

Kinerja pelayanan sim memerlukan kemampuan teknis yang tinggi karena tidak memilikinya akan dapat berakibat fatal pada pemohon SIM yang harus dibekali peraturan lalu lintas yang akurat. Mengingat pelayanan SIM dilaksanakan pada Kantor Satlantas Polre Wajo maka sudah tentu aparat atau petugas kepolisian yang bertugas sudah dibekali secara baik sehingga para pemohon SIM nantinya mengerti dan memahami fungsi dan peran serta manfaat dari SIM yang dimilikinya.

Petugas kepolisian harus berperilaku profesional dalam melaksanakan tugasnya sehingga pemohon SIM dapat mengerti penggunaannya terlebih kepatuhan

terhadap peraturan-peraturan lalu lintas sebab bila hal ini dilalaikan maka beresiko kecelakaan dan dapat berakibat kematian. Karena dari hasil wawancara dapat diketahui bahwa melaksanakan tugas dan tanggung jawab pekerjaannya informan petugas kepolisian pada umumnya mereka melakukan secara profesional dan ditunjang pula oleh etos kerja yang maksimal. Adapun hasil wawancara dari informan masyarakat dalam hal ini pemohon SIM menyatakan bahwa profesionalisme kinerja pelayanan SIM di Satlantas Polres Wajo sudah baik juga dan juga etos kerja para petugas.

### **Kepemimpinan**

Keberhasilan suatu organisasi sangat ditentukan oleh adanya kepemimpinan yang efektif. Kepemimpinan yang efektif ditandai oleh adanya kerjasama antara pimpinan dan bawahan. Bilamana suasana terjalin dengan baik maka akan berakibat tercapainya kinerja organisasi tersebut. Gibson et al. (1997) menjelaskan bahwa suatu kepemimpinan adalah upaya penggunaan jenis pengaruh bukan paksaan untuk memotivasi orang untuk mencapai kinerja kerja dan tujuan tertentu. Cushway dan Ledge (1999) menjelaskan bahwa kepemimpinan adalah kemampuan yang dimiliki untuk

mempengaruhi orang lain dengan rasa bersemangat demi tercapainya tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Dari uraian tersebut bahwa kepemimpinan berkaitan dengan proses mempengaruhi orang sehingga mereka mencapai tujuan kinerja seseorang.

Faktor kepemimpinan sangat menentukan keberhasilan suatu organisasi. Keberhasilan kinerja pelayanan SIM pada Satlantas Polres Wajo tidak dapat dipisahkan dari kondisi kepemimpinan organisasi ini. Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh pimpinan Satlantas Polres Wajo berusaha menjalin hubungan baik antara bawahan dan atasan serta membina kerjasama yang baik. Adanya lingkungan kerja yang menyenangkan telah mendorong informan petugas kepolisian bertugas secara profesionalisme yang ditunjang dari semangat yang maksimal pula. Sedikitnya keluhan dari informan masyarakat merupakan indikasi dari pada keberhasilan kepemimpinan organisasi Satlantas Polres Wajo.

### **Sarana dan Prasarana**

Hambatan bagi kinerja Satlantas Polres Wajo dalam pelayanan penerbitan SIM juga dipengaruhi oleh terbatasnya sarana dan prasarana yang tersedia untuk memfasilitasi operasional

pelaksanaan tugas. Dari hasil Wawancara yang dilakukan oleh pihak Satlantas Polres Wajo terdapat kendala dalam hal sarana dan prasarana.

Keterbatasan Sarana dan prasarana sangat mempengaruhi kinerja petugas dalam melakukan pelayanan tetapi dalam hal ini standar sarana dan prasarana dalam ruang pelayanan SIM hampir semua tercukupi sehingga menimbulkan kenyamanan bagi pemohon SIM.

### **KESIMPULAN**

Adapun kesimpulan dari penelitian dapat diambil bahwa kinerja Satlantas Polres Wajo dalam pelayanan penerbitan SIM secara garis besar dapat memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat pengguna layanan. Dapat dilihat dari empat indikator dan beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja yang dipakai untuk melakukan penilaian kinerja Satlantas Polres Wajo. Empat indikator tersebut antara lain yakni: 1) Kualitas Layanan yang diberikan baik pelayanan yang diberikan masyarakat karna adanya nomor antrian yang diberikan apalagi dengan sistem online yang diterapkan memudahkan masyarakat, namun dapat ditingkatkan mengenai keterbukaan ujian yang dilakukan sebelum penerbitan SIM, 2)

Responsivitas dalam memberikan pelayanan, yaitu penerbitan SIM di Satlantas Polres Wajo masih belum optimal, meskipun kemampuan yang dimiliki petugas dalam melakukan pelayanan penerbitan SIM telah dapat memenuhi keinginan masyarakat pembuat SIM. Mengingat juga kecepatan petugas yang datang sudah terbilang sudah baik sesuai dengan jam pelayanan yang telah ditentukan juga terdapatnya daftar hadir yang di isi setiap memulai atau mengakhiri jam pelayanan. Dalam melakukan pelayanan juga masih terdapat keluhan terhadap petugas yang memberikan pelayanan yang masih kurang ramah kepada para pembuat SIM. 3) Responsibilitas pelayanan yang diberikan dalam penerbitan SIM yang dilakukan Satlantas Polres Wajo sudah baik karena Standar Operasional Prosedur (SOP) sudah dijelaskan terlebih dahulu kepada masyarakat agar masyarakat mampu memahami prosedur yang akan dilewati meski cukup mudah dipahami tetapi prosedur yang panjang dan membutuhkan waktu yang lumayan lama dari prosedurnya yang panjang dan ketidaktahuan masyarakat akan prosedur pelayanan akan membuka peluang untuk terjadinya pungutan liar yang dilakukan oleh oknum yang memerlukan jasa mereka, karena

prosedur yang panjang banyak masyarakat yang enggan mengurus SIM dikarenakan prosedur yang terlalu panjang, 4) Akuntabilitas kinerja kepolisian dalam pelayanan penerbitan SIM sesuai dengan akuntabilitasnya dapat dikatakan sudah baik, meskipun ada kendala dalam sarana dan prasarana dalam penyelenggaraan penerbitan sim tetapi masih bisa diatasi dengan baik.

Syamsuddin, R. A. (2020). Kinerja Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Kecamatan Serpong dalam penertiban pedagang Kaki Lima (PKL) di pasar Serpong. *Jurnal Semarang*, 3(1), 1–19. <https://doi.org/10.32493/smk.v3i1.4498>

#### DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi, M. Z., Rifdan, & Ilham, L. (2018). Kinerja Kepolisian dalam pelayanan penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM) di kantor SATLANTAS Polres Soppeng. *Journal of Materials Processing Technology*, 1(1), 1–8.
- Amin, M., Wibowo, N. M., & Muninghar. (2019). Pengaruh kepemimpinan transformasional, motivasi kerja dan kualitas SDM Terhadap Kinerja Personel Satuan Lalu Lintas Polres Pamekasan. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Publik*, 2(4), 2612–2142. <http://www.jurnal.uwp.ac.id>
- Andayani, I., & Tirtayasa, S. (2019). Pengaruh kepemimpinan, budaya organisasi, dan motivasi terhadap kinerja pegawai. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(1), 45–54. <https://doi.org/10.30596/maneggio.v2i1.3367>
- Lastriani, E. (2014). Pengaruh disiplin terhadap kinerja anggota pada Satlantas Polresta Pekanbaru. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 11(2), 353–367. <https://media.neliti.com>