

## **PERANAN SATUAN POLISI LALU LINTAS DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRASI DOKUMEN KEPEMILIKAN KENDARAAN BERMOTOR PADA POLISI RESORT (POLRES) POSO**

**Oleh : Karmila Akib, Gilang Aburizal Juliana**

**Abstrak :** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peranan Satuan Polisi Lalu Lintas dalam memberikan pelayanan administrasi dokumen kepemilikan kendaraan bermotor pada Polisi Resort (Polres) Poso. Sampel dalam penelitian ini adalah anggota Satuan Polisi Lalu Lintas yang ada di Polres Poso yang berjumlah 24 orang. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dan teknik pengumpulan data menggunakan metode wawancara, dokumentasi dan observasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat pelayanan administrasi dokumen kepemilikan kendaraan bermotor pada Polres Poso pada umumnya sudah baik baik dari segi *efisiensi, efektivitas, responsivitas, reability* dan *tangibles*. Namun perlu peningkatan, terutama sumberdaya manusia yang bertugas di Satlantas Polres Poso dan ketepatan pelayanan. Serta pada pendidikan dan pelatihan pegawai sebagai upaya peningkatan pelayanan anggota Satlantas bukan hanya untuk meningkatkan pengetahuan, ketrampilan dan sikap anggota Satlantas tetapi sekaligus merupakan prasyarat pertimbangan pembinaan karir dan prestasi kerja secara efektif dan efisien. Fasilitas sarana pelayanan secara kuantitas masih belum memadai, sehingga masih perlu upaya untuk melengkapinya. Berdasarkan perencanaan kebijakan yang diambil pimpinan harus mempertimbangkan secara matang serta perlu adanya koordinasi yang baik antara pimpinan serta para anggota di Polres Poso agar program pelayanan dapat berjalan dengan baik. Dan perlu adanya pendidikan dan pelatihan guna meningkatkan kemampuan serta pembinaan karir anggota Satlantas serta peningkatan sarana dan prasarana penunjang sehingga akan dapat memperlancar pekerjaan yang akan dilaksanakan.

**Kata kunci :** *peranan, pelayanan administrasi*

### **PENDAHULUAN**

Pelayanan kepada masyarakat di bidang lalu lintas dilaksanakan juga untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat, karena dalam masyarakat yang modern lalu lintas merupakan faktor utama pendukung produktivitasnya. Dan dalam lalu lintas banyak masalah atau gangguan yang dapat menghambat dan mematikan proses produktivitas masyarakat. Seperti kecelakaan lalu lintas, kemacetan maupun tindak pidana yang berkaitan dengan

kendaraan bermotor. Untuk itu polisi lalu lintas juga mempunyai visi dan misi yang sejalan dengan bahasan Polisi Republik Indonesia di masa depan.

Para petugas kepolisian pada tingkat pelaksana menindak lanjuti kebijakan-kebijakan pimpinan terutama yang berkaitan dengan pelayanan di bidang STNK, BPKB dan penyidikan kecelakaan lalu lintas. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang digagas oleh Departemen Perhubungan, dibuat agar

penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan jalan sesuai harapan masyarakat, sejalan dengan kondisi dan kebutuhan penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan jalan saat ini, serta harmoni dengan Undang-Undang lainnya. Yang lebih penting dari hal tersebut adalah bagaimana kita dapat menjawab dan menjalankan amanah yang tertuang di dalamnya. Sesuai dengan Pasal 7 ayat 2e dinyatakan bahwa tugas pokok dan fungsi Polisi Republik Indonesia dalam hal penyelenggaraan lalu lintas sebagai suatu urusan pemerintah di bidang registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor dan pengemudi, penegakkan hukum, operasional manajemen dan rekayasa lalu lintas.

Bentuk pelayanan publik oleh Ditlantas Polres Poso antara lain adalah penerbitan SIM (Surat Ijin Mengemudi) yang dilakukan di Satpas (Satuan Administrasi Penerbitan Surat ijin Mengemudi), sedangkan untuk Penerbitan STNK (surat Tanda Nomor Kendaraan), Surat Tanda Coba Kendaraan (STCK), Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor, Surat Mutasi Kendaraan ke Luar Daerah dilakukan di Samsat.

Samsat merupakan suatu sistem kerjasama secara terpadu antara Polri, Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT Jasa Raharja (Persero) dalam pelayanan untuk menerbitkan STNK dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor yang dikaitkan dengan pemasukan uang ke kas negara baik melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLJJ), dan dilaksanakan pada satu kantor Samsat.

Dalam hal ini, Polri memiliki fungsi penerbitan STNK; Dinas Pendapatan Provinsi menetapkan besarnya Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB); sedangkan PT Jasa Raharja mengelola

Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLJJ). Seiring dengan peningkatan profesionalisme kepolisian, tuntutan ke arah perbaikan kinerja dan citra kepolisian sebagai pelayan masyarakat telah menjadi agenda reformasi kepolisian. Daya kritis masyarakat sipil terhadap kinerja dan citra kepolisian adalah cerminan kuatnya aspirasi dan tuntutan atas hak-hak masyarakat.

Proses pelayanan kendaraan bermotor terkait dengan waktu pelayanan, biaya pelayanan dan persepsi masyarakat tentang Samsat. Masing-masing pelayanan administrasi kendaraan bermotor memiliki proses yang berbeda, misalnya pelayanan pajak lima tahunan yang menekankan pada kinerja dari seluruh pegawai Samsat sehingga waktu pelayanan sering tidak konsisten. Pajak lima tahunan terkait dengan cek fisik, penetapan PKB, penerbitan STNK dan pencetakan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB). Waktu pelayanan disesuaikan dengan cepat atau tidaknya pegawai Samsat dalam berkoordinasi dalam menyelesaikan proses pelayanan. Pencetakan TNKB yang menjadi wewenang Direktorat Lalu Lintas Polisi Daerah (Ditlantas Polda) mengurangi kepastian waktu pelayanan pajak lima tahunan sehingga masyarakat membutuhkan waktu yang lama dalam proses pelayanan. Kebijakan Penerbitan surat ijin mengemudi yang dikeluarkan oleh Kapolres Poso pada dasarnya mengacu pada Undang-Undang No. 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 1993 tentang kendaraan dan pengemudi. Dalam mekanisme tersebut telah memberikan kejelasan kepada pemohon Sim untuk mengetahui persyaratan dan biaya yang ditetapkan serta harus melalui ujian teori dan praktek dan harus lulus ujian bila akan memperoleh surat ijin mengemudi (SIM) dan apabila tidak lulus ujian teori maupun

praktek, maka pemohon SIM harus kembali mengurus dengan jangka 3 bulan kedepan.

Dengan adanya Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 ini, bukan berarti bahwa polisi Republik Indonesia akan berorientasi pada kewenangan (*authority*). Akan tetapi, harus disadari bahwa tugas dan fungsi Polisi Republik Indonesia di bidang lalu lintas, beikut kewenangan-kewenangan yang melekat, berkolerasi erat dengan fungsi kepolisian lainnya baik menyangkut aspek penegakan hukm maupun pemeliharaan kamtibmas dan pencegahan kejahatan secara terpadu. Registrasi kendaraan bermotor berkaitan erat dengan *scientific crime investigation*, maupun kesatuan *data base finger print* untuk kepentingan identifikasi dokumen kepemilikan kendaraan bermotor, juga memiliki kaitan dengan investigasi kriminal. Demikian juga dalam hal manajemen operasional lalu lintas, Polisi Republik Indonesia menjadi bagian yang penting dan menentukan guna terwujudnya sistem transportasi publik yang aman, nyaman dan lancar.

Pada pelayanan masyarakat oleh pihak kepolisian khususnya di Polisi Resort Poso semestinya berjalan secara sistematis, terarah dan terpantau sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan dan diberlakukan, tetapi realitasnya belum sepenuhnya tercapai. Adanya pengaduan maupun keluhan dari masyarakat pada media massa dan internet menyangkut kinerja kepolisian, yaitu pelayanan yang berbeli-belit, tidak transparan, kurang informatif, kurang konsisten, terbatasnya waktu pengurusan pelayanan sehingga tidak menjamin kepastian hukum dan biaya serta masih banyak dijumpai praktek pungutan liar. Misalnya dalam pelayanan pengambilan dokumen kepemilikan kendaraan bermotor terkadang antrian yang cukup padat secara tiba-tiba ada satu atau dua orang yang mendapat pelayanan terlebih dahulu tanpa melalui prosedur antri, ini menandakan

adanya pengecualian oleh pihak aparat kepolisian.

Masih melekatnya citra buruk dalam organisasi pelayanan oleh aparatur pemerintahan saat ini, lebih dikarenakan budaya kerja aparatur yang masih belum menunjukkan kinerja cakap, terampil, profesional dan transparan, yang disertai sikap, moral dan perilaku yang baik. Seiring dengan peningkatan profesionalisme kepolisian, tuntutan kearah perbaikan kinerja dan citra kepolisian sebagai pelayan masyarakat telah menjadi agenda reformasi kepolisian. Daya kritis masyarakat sipil terhadap kinerja dan citra kepolisian adalah cerminan kuatnya aspirasi dan tuntutan atas hak-hak masyarakat.

Berasarkan uraian tersebut, maka penulis mengangkat judul: “Peranan Satuan Polisi Lalu Lintas Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Dokumen Kepemilikan Kendaraan Bermotor Pada Polisi Resort (Polres) Poso”.

## **METODE PENELITIAN**

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Jenis data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder, dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan studi dokumentasi. Sedangkan analisis data yang digunakan adalah analisis kualitatif dengan cara mereduksi data, menyajikan data dan menarik kesimpulan.

## **LANDASAN TEORI**

### **1. Tinjauan Tentang Polisi Lalu Lintas**

Polisi merupakan alat negara yang bertugas memelihara keamanan, memberikan perlindungan dan menciptakan ketertiban masyarakat. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, polisi diartikan: 1) sebagai badan pemerintah yang bertugas memelihara keamanan dan ketertiban umum (menangkap orang yang melanggar undang-

undang dan sebagainya), dan 2) anggota dari badan pemerintahan (pegawai negara yang bertugas menjaga keamanan dan sebagainya).

Undang-undang Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia atau disebut dengan Undang-Undang Kepolisian Negara Republik Indonesia dalam pasal 1 ayat (1) disebutkan bahwa kepolisian adalah segala hal ihwal yang berkaitan dengan fungsi dan lembaga polisi sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Selanjutnya Pasal 5 Undang-Undang Kepolisian Negara Republik Indonesia disebutkan bahwa:

1. Kepolisian Negara Republik Indonesia merupakan alat negara yang berperan dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka terpeliharanya keamanan dalam negeri.
2. Kepolisian Negara Republik Indonesia adalah Kepolisian Nasional yang merupakan satu kesatuan dalam melaksanakan peran sebagaimana dimaksud dalam ayat (1).

Sadjijono (2008:53) mengemukakan bahwa polisi adalah organ atau lembaga pemerintah yang ada dalam negara. Istilah kepolisian sebagai organ dan juga sebagai fungsi. Polisi sebagai organ, yakni suatu lembaga pemerintah yang terorganisasi dan terstruktur dalam ketatanegaraan yang oleh Undang-Undang diberi tugas dan wewenang serta tanggung jawab untuk menyelenggarakan amanat kepolisian. Sebagai fungsi menunjuk pada tugas dan wewenang yang diberikan oleh Undang-Undang yakni fungsi preventif dan fungsi represif.

Polisi lalu lintas merupakan unsur pelaksana yang bertugas menyelenggarakan tugas kepolisian mencakup penjagaan,

pengaturan, pengawalan dan patroli, pendidikan masyarakat dan rekayasa lalu lintas, registrasi dan identifikasi pengemudi atau kendaraan bermotor, penyidikan kecelakaan lalu lintas dan penegakkan hukum dalam bidang lintas guna memelihara keamanan, ketertiban dan kelancaran lalu lintas.

### **3. Pengertian Pelayanan**

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut Daryanto (1998:363) pelayanan adalah cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan jasa. Pelayanan adalah memberikan layanan jasa atau memberikan bantuan administrasi kepada orang lain yang membutuhkan.

### **4. Dokumen Kepemilikan Kendaraan Bermotor**

Negara Indonesia sudah memiliki undang-undang Lalu lintas dan Angkutan Jalan. Dengan diundangkannya Undang-Undang tersebut maka setiap kendaraan bermotor memiliki kewajiban untuk memiliki surat-surat kelengkapan berupa Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB). Tujuan dari pemberian surat-surat kelengkapan ini, selain untuk menciptakan tertib administrasi juga bertujuan untuk memberikan alat bukti yang sah atas kepemilikan kendaraan bermotor.

## **HASIL PENELITIAN**

### **1. Efisiensi**

Suatu pelayanan dapat dikatakan efisien jika dalam mencapai output menggunakan input seminimal mungkin. Efisiensi pelayanan dapat dilihat dari penggunaan sumber daya seperti sarana dan

prasarana, penerapan standar pelayanan dan lamanya waktu pelayanan yang diberikan.

Pelayanan administrasi dokumen kepemilikan kendaraan bermotor di Polres Poso mengacu pada standar manual mutu yang berdasarkan standar ISO 9001:2008. Dalam penyelenggaraan pelayanan kendaraan bermotor belum semua jenis pelayanan sudah memenuhi standar ISO 9001:2008. Baru pelayanan pengesahan ulang STNK tahunan yang telah memenuhi persyaratan standar ISO 9001:2008 dengan penilaian dari segi standar waktu dan ketepatan pengisian data.

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

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan diperoleh fakta bahwa petugas di Kantor Lakalantas Polres Poso relatif masih lambat dalam memberikan pelayanan dan belum dapat dikatakan cepat. Hal ini dibuktikan oleh pengakuan oleh informan dengan pertanyaan apakah pekerjaan yang dilakukan sudah sesuai dengan ketepatan waktu yang diberikan?

Seperti yang dikemukakan oleh AN:

*“Kalau dilihat dari ketepatan waktu pelayanan kepada masyarakat itu sudah tercapai karna kami rasa sudah cukup mengakomodir pelayanan yang ada”.*  
(Wawancara Agustus 2017)

Namun kegiatan pelayanan terkadang berhenti sebelum waktu yang berlaku. Hal tersebut berdasarkan pengakuan salah seorang informan masyarakat yaitu:

Seperti yang dikemukakan oleh RM:

*“Pelayanan di Kantor Lakalantas Polres Poso sering terhenti sebelum waktunya. Ketika petugas yang saya temui sudah tidak berada ditempat dan*

*kegiatan pelayanan telah dihentikan pada waktu saya hanya bertemu dengan salah seorang aparat dan dia hanya mengatakan bahwa pelayanan sudah ditutup karena petugas lain tidak berada ditempat”.* (Wawancara, Agustus 2017).

Ketidaktepatan aparat atau petugas lakalantas tidak sekedar memulai kegiatan pelayanan dan mengakhiri kegiatan pelayanan administrasi dokumen kepemilikan kendaraan bermotor, tetapi juga petugas harus efisien dalam memanfaatkan waktu khususnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

## **2. Efektivitas**

Pelayanan administrasi dokumen kendaraan bermotor di Polres Poso dimulai dengan melakukan koordinasi melalui komunikasi. Komunikasi terkait penyelenggaraan pelayanan dilakukan setiap hari sebelum, selama dan sesudah pelayanan berakhir sehingga dalam memberikan pelayanan dapat berjalan baik. Selain itu Polres Poso selalu berusaha untuk meningkatkan kemampuan personil.

Pelayanan akan menjadi efektif apabila ukuran dan tujuan dari kebijakan memang sesuai dengan kondisi yang ada. Pemahaman tentang maksud umum dari suatu standar dan tujuan kebijakan adalah penting. Implementasi kebijakan yang berhasil, bisa jadi gagal (*frustated*) ketika para pelaksana (*officials*), tidak sepenuhnya menyadari terhadap standar dan tujuan kebijakan. Standar dan tujuan kebijakan memiliki hubungan erat dengan disposisi para pelaksana (*implementors*).

Hasil wawancara dengan salah satu anggota dibagian urusan administrasi dan ketatausahaan (Urmintu) yang mengatakan :

*“Kalo kita lihat selama ini baik dalam hal pelayanan maupun administrasi itu sudah tercapai”* (Wawancara, Agustus 2017)



Kemudian dari segi pelayanan apakah sudah berjalan efektif, sebagaimana hasil wawancara dengan anggota dibagian urusan pembinaan operasional (Urbanopsnal) yang mengatakan bahwa :

*“Saya kira kalo kita lihat pelayanan yang kita berikan selama ini kepada masyarakat sudah mendapat pelayanan maksimal dan masyarakat pun sudah sangat terbantu” (Wawancara, Agustus 2017)*

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan, mengenai kepastian waktu bahwa pelayanan pengurusan administrasi dokumen kepemilikan kendaraan bermotor di Polres Poso sudah berjalan dengan efektif dan cepat. Dimana masyarakat dapat menyelesaikan pengurusan SIM ataupun dokumen lainnya dengan cepat.

### **3. Responsivitas**

Daya tanggap aparat penyedia pelayanan publik atas kebutuhan masyarakat sangat penting. Ukuran responsivitas/daya tanggap adalah terjalannya komunikasi dua arah antara petugas Lakalantas di Polres Poso dengan masyarakat sebagai pemohon untuk mengetahui baik buruknya pelayanan yang telah diberikan.

Salah satu masyarakat dalam memberikan komentar terkait dengan daya tanggap petugas pelayanan administrasi dokumen kepemilikan kendaraan bermotor di Polres Poso sebagai berikut:

*“Iya benar soalnya saya pernah membuktikannya sendiri. Saya dulu pernah sebelumnya saya belum pernah mengurus, saya disini bingung gimana caranya langkah-langkah mengurusnya. Kemudian saya tanya kepada petugas kemudian memberi tahu saya prosedur dan berkas-berkas yang harus dilengkapi dalam pengurusannya seperti gimana. jadi kalau anda belum pernah mengurus sesuatu disini ndak usah khawatir lagi” (wawancara, Agustus 2017).*

Pelayanan yang cepat, prosedur yang mudah dan petugas yang *responsive* juga akan secara otomatis menghindarkan masyarakat yang ingin mengurus dokumen kepemilikan kendaraan bermotor dari penggunaan jasa calo maupun biro jasa.

Dari uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa petugas sudah baik dalam menanggapi kebutuhan masyarakat serta sudah menunjukkan sikap yang *care* atau peduli saat merespon masyarakat sehingga Satlantas Polres Poso dalam hal ketanggapan kepada masyarakat sudah memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat yaitu tanggap, ramah, dan cepat.

### **4. Reliability**

Dimensi *reliability* dalam pelayanan administrasi dokumen kepemilikan kendaraan bermotor mencakup ketelitian pemberian pelayanan dan ketepatan waktu. Dalam rangka mempermudah masyarakat dalam mengurus pelayanan, Satlantas Polres Poso telah memasang alur/mechanisme serta persyaratan yang dibutuhkan untuk mengurus administrasi dokumen kepemilikan kendaraan bermotor.

Hasil wawancara penulis dengan Wakasat Polres Poso mengungkapkan bahwa :

*“Saya sebagai Wakasat disini diberikan tanggung jawab oleh pimpinan untuk mengawasi terhadap kegiatan pekerjaan yang berlangsung dan berkaitan dengan anggota Satlantas dikantor ini. Tetapi tidak terlepas dari kenyataan yang ada bahwa saya beserta para anggota telah memberikan apa yang terbaik untuk pelayanan ini. Namun saya akui bahwa apa yang dikerjakan para anggota tidak dapat secara keseluruhan dapat dikontrol, hanya kepercayaan dan kesadaran diri dari para anggota yang biasa diatasi sendiri*

oleh masing-masing". (Wawancara, Agustus 2017).

Tanggapan dari Wakasat tersebut memberikan gambaran bahwa para anggota Satlantas Polres Poso dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya sudah berusaha untuk melaksanakan pekerjaan yang di berikan dengan sebaik-baiknya namun hal itu membutuhkan kesadaran dari masing-masing pihak yang bersangkutan agar terciptanya kerja yang maksimal demi kelancaran pelayanan sesuai apa yang diharapkan.

## 5. Tangibles

Hal lain yang mempengaruhi kinerja anggota Satlantas dalam memberikan pelayanan yang berkualitas ialah kelengkapan sarana dan prasarana. Sarana prasarana merupakan unsur yang tidak dapat dipisahkan dalam suatu pelayanan publik karena akan menunjang kepuasan masyarakat dalam memfasilitasi kebutuhannya. Selain itu sarana dan prasarana yang lengkap juga akan mempermudah petugas dalam melayani masyarakat.

Dimensi *Tangible* yaitu fasilitas fisik, perlengkapan dan penampilan petugas. Hal ini berkaitan dengan hal-hal yang terlihat dalam pelayanan seperti fasilitas ruang tunggu, sistem komputerisasi yang berjaring sehingga memudahkan alur informasi dan lain sebagainya. Semakin baik alat-alat yang digunakan dan dapat diandalkan menurut persepsi pengguna layanan maka akan mempengaruhi penilaian terhadap pelayanan.

Selain masalah tersebut kadangkala jika petugas Satlantas ada kepentingan di luar secara mendadak maka waktu dalam memulai pelayanan pun menjadi tertunda karena pelayanan tidak dapat berjalan jika salah satu dari petugas belum hadir. Seperti yang dikatakan oleh salah satu petugas dari Urusan Administrasi dan Ketatausahaan

(Urmintu) Polres Poso yang mengungkapkan bahwa:

*"Kalo disiplin pegawai saya rasa sudah bagus ya. Cuma kita kan yang namanya pelayanan ini kan harus ada koordinasi, jadi kalo masih belum lengkap personil kita belum bisa menyelesaikan hal itu. ya kadang ada satu petugas yang belum datang, jadi kita belum bisa memberikan pelayanan. kan kadang dari pihak Satlantas itu ada kendalanya tugas kan gak cuma disini, mungkin saat dibutuhkan ada pengawalan atau ada gelar apa atau pengamanan apa gitu kan petugas tetap harus ada prioritasnya dulu sehingga kita juga tetap menyesuaikan. Kalo dari pihak kita sendiri boleh dibilang sudah tepat waktu"* (wawancara Agustus 2017)

Kemudian setelah ketersediaan sarana prasarana dan kedisiplinan petugas, penampilan petugas juga sangat perlu untuk diperhatikan. Penampilan petugas di sudah terlihat rapi dan bersih dalam melayani pengurusan administrasi dokumen kepemilikan kendaraan bermotor. Seperti petugas tetap memakai pakaian lengkap polisi.

Pada dimensi ini peneliti mengukur kualitas pelayanan pada dimensi *tangible* bahwa pelayanan administrasi dokumen kepemilikan kendaraan bermotor di Polres Poso menjadi lebih mudah dengan pengoptimalan teknologi komputer. Sejak diterapkan *online system* pelayanan dirasakan semakin mudah bagi petugas pelayanan dan pengguna layanan. Penggunaan teknologi menjadikan Satlantas Polres Poso mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat. Walaupun terkadang pelayanan masih menemui kendala disaat jaringan tiba-tiba *offline* sehingga petugas harus menunggu perbaikan jaringan terlebih dahulu baru kemudian dilanjutkan pelayanannya. Hal tersebut menjadi tugas

untuk mencari solusi sebagai antisipasi agar jaringan selalu *on* disaat penting dalam proses pelayanan kepada masyarakat.

Sedangkan faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan pelayanan administrasi dokumen kepemilikan kendaraan bermotor pada Polres Poso adalah berupa pendukung yaitu :

1. Fasilitas sarana penunjang kegiatan operasional dilapangan dirasakan sudah cukup memadai. Karena disadari bahwa kualitas dan profesionalisme petugas Satlantas yang ada tanpa didukung oleh kelengkapan sarana seperti kendaraan baik roda dua dan empat serta alat-alat penunjang lainnya, maka niscaya hasil pekerjaan tersebut tidak akan dapat dilaksanakan secara optimal sesuai tujuan yang telah direncanakan.
2. Prasarana berupa gedung perkantoran sudah cukup memadai dalam melaksanakan fungsi dan tugasnya. Lingkungan dan iklim kerja yang baik akan mendorong petugas Satlantas agar senang bekerja dan meningkatkan rasa tanggung jawab untuk melakukan pekerjaan dengan lebih baik. Iklim kerja yang sehat dapat mendorong sikap keterbukaan baik dari pihak petugas Satlantas maupun masyarakat sehingga mampu menumbuhkan motivasi kerja yang searah antara petugas dan masyarakat dalam rangka menciptakan ketentraman kerja kearah peningkatan pelayanan kerja.

Sedangkan yang menjadi faktor-faktor penghambat dalam meningkatkan pelayanan administrasi pengurusan dokumen kepemilikan kendaraan bermotor pada Polres Poso adalah :

1. Masih kurangnya intensitas pembinaan Sumber Daya Manusia akibat terbatasnya alokasi dana untuk mengembangkan sekaligus meningkatkan kinerja aparat.
2. Pola manajemen yang diterapkan dilapangan sering tidak selaras dengan

tujuan yang telah ditargetkan sebelumnya akibat kebijakan-kebijakan yang diambil oleh pimpinan yang kurang relevan dengan kenyataan yang ada.

3. Masih Kurangnya kedisiplinan para petugas Satlantas.

## **KESIMPULAN**

Tingkat pelayanan administrasi dokumen kepemilikan kendaraan bermotor pada Polres Poso pada umumnya sudah baik baik dari segi *efisiensi, efektivitas, responsivitas, reability* dan *tangibles*. Namun perlu peningkatan, terutama sumberdaya manusia yang bertugas di Satlantas Polres Poso dan ketepatan pelayanan. Pendidikan dan pelatihan pegawai sebagai upaya peningkatan pelayanan anggota Satlantas bukan hanya untuk meningkatkan pengetahuan, ketrampilan dan sikap anggota Satlantas tetapi sekaligus merupakan prasyarat pertimbangan pembinaan karir dan prestasi kerja secara efektif dan efisien. Fasilitas sarana pelayanan secara kuantitas masih belum memadai, sehingga masih perlu upaya untuk melengkapinya.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Penilaian Kinerja Organisasi Publik. Seminar Kinerja Organisasi Sektor Publik, Kebijakan dan Penilaiannya*. Yogyakarta: Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan ilmu Politik, Universitas Gajah Mada
- Haryatmoko. 2011. *Etika Publik*. Jakarta: Gramedia Pustaka Indah
- Moleong, Lexi. 1999. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya



- Ratminto & Atik. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar
- Sadjijono. 2008. *Mengenal Hukum Kepolisian Perspektif Kedudukan dan Hubungannya*. Jakarta: Pradnya Paramita
- Sinambela. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono. 2002. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta
- Sutrisno, Hadi. 1990. *Methodologi Research*. Yogyakarta: Andi Offset
- Syafiie, Inu Kencana. 2009. *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Jakarta: Djambatan
- Usman & Akbar. 2009. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara
- Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia
- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1992 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Raya
- Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2010 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pada Tingkat Kepolisian Resort dan Kepolisian Polres