

# **SKRIPSI**

## **EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBUATAN SURAT IZIN MENGEMUDI DISATUAN PENYELENGGARA ADMINISTRASI KEPOLISIAN RESORT KOTA BESAR MAKASSAR**

**MUHAMMAD ZULFIKAR ILYAS  
E211 14 511**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR  
2021**



UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI

**Muhammad Zulfikar Ilyas (E21114511), Efektivitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Di Satuan Penyelenggara Administrasi Kepolisian Resor Kota Besar (Satpas Polrestbaes Makassar), 116 halaman + 4 tabel + 7 gambar + 21 daftar pustaka, dibimbing oleh** Dr. Nurdin Nara M. Si dan Drs. Nelman Edy, M. Si

### ABSTRAK

Pelayanan masyarakat dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Keberhasilan meningkatkan efektivitas pelayanan umum ditentukan oleh faktor kemampuan pemerintah dalam meningkatkan disiplin kerja aparat pelayanan. Dalam Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2012 Pasal 52 Ayat 2 Tentang Surat Izin Mengemudi menyebutkan bahwa yang berwenang dalam melakukan penerbitan SIM (Surat Izin Mengemudi) kepada masyarakat adalah Kepala Kepolisian di setiap wilayah masing-masing. Jadi untuk penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Kota Makassar ditebitkan oleh Satuan Penyelenggara Administrasi Kepolisian Resort Kota Besar (Satpas Polrestabes) Makassar.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana efektivitas pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Satpas Polrestabes Makassar. Penelitian ini dianalisis menggunakan teori efektivitas Sondang P. Siagian yang terdiri dari 4 indikator. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

Berdasarkan hasil penelitian dengan analisis teori Sondang P. Siagian, efektivitas pelayanan publik dalam pembuatan SIM di Satpas Polrestbaes Makassar dapat dikatakan tidak terlalu cukup efektif. Adanya masalah mengenai biaya pengurusan SIM yang kurang akuntabel, pelayanan yang terlalu lama serta kesalahan data saat pencetakan SIM membuat pelayanan SIM di Satpas Polrestabes mengakibatkan tingkat efektivitas yang kurang maksimal.

*Kata kunci : Efektivitas, Pelayanan Publik, Surat Izin Mengemudi (SIM)*



UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI

**Muhammad Zulfikar Ilyas (E21114511), The Effectiveness of Public Services in Making Driving License at The Makassar City Police Administration Unit, 81 total pages + 4 table + 2 picture + 16 library. Supervised by Mr. Dr. Nurdin Nara, M.Si and Mr. Drs. Nelman Edy, M.Si**

### **ABSTRACT**

Community service can be categorized as effective if the community gets easy service with a procedure that is short, fast, precise and satisfying. The success in increasing the effectiveness of public services is determined by the government's ability to improve the discipline of service personnel. In the Regulation of the Head of the National Police of the Republic of Indonesia Number 9 of 2012 concerning Driving Permits states that the authority to issue a driving license to the public is the Chief of Police in each respective region. So for the issuance of a Driving License in Makassar City it is issued by the Makassar City Police Administration Unit.

The purpose of this study was to determine how the effectiveness of making a driving license at the Satpas Polrestabes Makassar. This study was analyzed using the theory of effectiveness of Sondang P. Siagian which consisted of 4 indicators. This study uses a descriptive research method with a qualitative approach.

Based on the results of research with the theoretical analysis of Sondang P. Siagian, the effectiveness of public services in making driving license at the the Makassar City Police Administration Unit can be said to be not very effective. The problem of unaccountable driving license management costs, service that is too long and data errors when printing make driving license services at the the Makassar City Police Administration Unit result in a less than optimal level of effectiveness.

*Keywords: Effectiveness, Public Service, Driving License*



UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

### LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan di bawah ini;

Nama : Muhammad Zulfikar Ilyas

NIM : E211 14 511

Program Studi : Ilmu Administrasi

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul *Efektivitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Satuan Penyelenggara Administrasi Kepolisian Resort Kota Besar (Satpas Polrestabes Makassar)* adalah benar-benar merupakan hasil karya pribadi dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah benar dalam daftar pustaka.

Makassar, 29 Januari 2021



Penulis

**Muhammad Zulfikar Ilyas**  
E211 14 511



UNIVERSITAS HASANUDDIN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Muhammad Zulfikar Ilyas  
NIM : E211 14 511  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul : *Efektivitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Satuan Penyelenggara Administrasi Kepolisian Resort Kota Besar (Satpas Polrestabes Makassar) .*

Telah diperiksa oleh Pembimbing I dan Pembimbing II, dan dinyatakan telah layak untuk ujian skripsi. Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.

Makassar, 1 Januari 2021

Menyetujui,

Pembimbing I

Dr. Nurdin Nara, M.Si.  
NIP 19630903 198903 1002

Pembimbing II

  
Drs. Nelman Edy, M.Si.  
NIP 19610717 198702 1001

Mengetahui,

Ketua Departemen Ilmu Administrasi

  
Dr. Nurdin Nara, M.Si.  
NIP 19630903 198903 1002



UNIVERSITAS HASANUDDIN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : Muhammad Zulfikar Ilyas  
NIM : E211 14 511  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul : ***Efektivitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Satuan Penyelenggara Administrasi Kepolisian Resort Kota Besar (Satpas Polrestabes Makassar) .***

Telah diperiksa oleh Pembimbing I dan Pembimbing II, dan dinyatakan telah sesuai dengan saran tim penguji skripsi. Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.

Makassar, 29 Januari 2021

Menyetujui,

Pembimbing I

Dr. Nurdin Nara, M.Si.  
NIP 19630903 198903 1002

Pembimbing II

  
Drs. Nelman Edy, M.Si.  
NIP 19610717 198702 1001

Mengetahui,

Ketua Departemen Ilmu Administrasi

  
Dr. Nurdin Nara, M.Si.  
NIP 19630903 198903 1002

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Alhamdulillah Rabbil Alamin, puji syukur yang tiada hentinya penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Efektivitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Di Satuan Penyelenggara Administrasi Kepolisian Resor Kota Besar (Satpas Polrestabes) Makassar”. Salam dan shalawat atas junjungan Nabi Muhammad SAW yang telah menuntun umatnya ke arah yang lebih baik.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini tentunya tidak lepas dari hambatan-hambatan, namun dengan adanya bantuan, bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak sehingga hambatan yang ada dapat dilalui dengan baik. Dalam penyusunan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari doa-doa yang selama ini telah dipanjatkan untuk penulis, serta jasa-jasa yang tidak terhingga, terutama terima kasih kepada kedua orang tua penulis, ayahanda Muhammad Ilyas. Terima kasih atas segala dedikasi, dukungan moral dan material yang selama ini diberikan dan untuk almarhumah ibunda tercinta alm. Ramlah. Terima kasih atas doa-doa yang tidak ada hentinya serta bantuan, dukungan dan kasih sayang yang terus diberikan untuk saya selama ini. Buat saudara-saudara saya Nurfadillah Ilyas, Zakiyya Darajad Ilyas, Muhammad Alhafiz Ilyas, dan Muhammad Akmal Ilyas. Terima kasih atas doa dan dukungannya selama penyelesaian skripsi ini, perhatian dan semangat dari dirimu adalah motivasi tersendiri buat penulis.

Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada :

1. Prof. Dr. Dwia Aries Tina Pulubuhu, MA selaku Rektor Universitas Hasanuddin.
2. Prof. Dr. Armin, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik beserta para Wakil Dekan dan staffnya.
3. Dr. H. Nurdin Nara, M.Si selaku pembimbing I dan Ketua Departemen Ilmu Administrasi beserta staffnya telah banyak membantu penulis selama menjajaki bangku perkuliahan.
4. Drs. Nelman Edy, M.Si selaku pembimbing II dan penasehat akademik. Terima kasih atas arahan dan masukan selama proses perkuliahan penulis serta meluangkan waktu dan pikiran untuk mengarahkan, membimbing dan menyempurnakan skripsi ini.
5. Prof. Dr. H. Rakhmat, M.Si dan Prof. Dr. M. Thahir Haning, M.Si selaku tim penguji dalam seminar skripsi penulis. Terima kasih atas kesediannya dan segala saran-saran dalam penulisan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Departemen Ilmu Administrasi. Terima kasih atas ilmu-ilmu yang telah diberikan di bangku perkuliahan untuk penulis. Semoga penulis bisa memanfaatkannya sebaik mungkin.
7. AKP Yus Adelia Elisia, SH.,SIK selaku Kepala Unit Registrasi dan Identifikasi Satuan Penyelenggara Administrasi Kepolisian Resor Kota Besar (Satpas Polrestabes) Makassar beserta staffnya tekhusus yang telah menjadi informan penelitian penulis yang telah bersedia untuk meluangkan waktunya demi lancarnya penelitian penulis.
8. Kakanda dan adinda di HUMANIS FISIP UNHAS yang merupakan salah satu rekan belajar di luar waktu kuliah serta teman-teman yang ada di



lingkup Lembaga Kemahasiswaan FISIP Unhas yang telah memberikan banyak kenangan manis selama berada di kampus.

9. Teman-Teman seperjuangan UNION 014, Sospol 014, dan teman-teman Decepticons 014, serta Kloter Terakhir. Kalian telah mengajarkan makna dari sebuah perjuangan yang harus dibalut dengan persaudaraan dan kebersamaan. *Thanks to everything...*
10. Serta semua yang telah berjasa dalam penyusunan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebut satu persatu.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa skripsi ini bukan merupakan suatu hal yang instant, tetapi dari sebuah proses dialektika yang panjang menyita segenap tenaga dan pikiran, namun atas bantuan dan dorongan yang diberikan berbagai pihak, maka penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Sebagai penutup penulis sadar akan segala keterbatasan yang ada oleh karena itu saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi ilmu pengetahuan, dan terkhusus bagi para pembaca, Aamiin.

Makassar, 28 Oktober 2020

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>ABSTRAK</b> .....	ii
<b>ABSTRACT</b> .....	iii
<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	iv
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	v
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
II.1. Konsep Efektivitas .....	7
II.1.1. Defenisi Efektivitas.....	7
II.1.2 Indikator Efektivitas Organisasi.....	11
II.1.3. Mengukur Efektivitas Organisasi.....	15
II.2. Konsep Pelayanan Publik .....	19
II.2.1 Defenisi Pelayanan .....	19
II.2.2. Defenisi Pelayanan Publik .....	20
II.2.3. Unsur-Unsur Pelayanan Publik .....	23
II.2.4. Prinsip Pelayanan Publik .....	25
II.2.5. Standar Pelayanan Publik.....	27
II.2.6. Produk dan Jenis Pelayanan Publik.....	29
II.3 Efektivitas Pelayanan Publik .....	33
II.4 Surat Izin Mengemudi (SIM) .....	34
II.4.1 Landasan Hukum Surat Izin Mengemudi (SIM) .....	34
II.4.2 Penggolongan Surat Izin Mengemudi (SIM) . .....	35
II.4.3 Penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM) .....	36
II.5 Kerangka Pikir .....	37

### **BAB III METODE PENELITIAN**

III.1. Pendekatan Penelitian .....	39
III.2. Lokasi Penelitian .....	40
III.3. Tipe dan Dasar Penelitian .....	40
III.4. Narasumber atau Informan .....	41
III.5. Sumber Data .....	41
III.6. Teknik Pengumpulan Data .....	42
III.7. Teknik Analisis Data .....	43

### **BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

IV.1 Lokasi Penelitian .....	45
IV.2 Visi dan Misi Satpas Polrestabes Makassar .....	46
IV.3 Tugas Personil Unit Regident Satpas Polrestabes Makassar...	47

### **BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

V.1 Efektivitas Pelayanan Pembuatan SIM Di Satpas Polrestabes Makassar .....	52
V.1.1 Sumber Daya, Dana, Sarana dan Prasarana .....	53
V.1.2 Jumlah dan Mutu Barang/Jasa Yang Dihasilkan .....	61
V.2.2 Batas Waktu Menghasilkan Barang/Jasa .....	63
V.2.3 Tata Cara Yang Ditempuh Untuk Menyelesaikan Tugas Yang Sudah Ditetapkan.....	66

### **BAB VI PENUTUP**

VI.1 Kesimpulan.....	76
VI.2 Saran .....	77

<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	80
-----------------------------	----

<b>LAMPIRAN</b> .....	82
-----------------------	----

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar II.1 Kerangka Pikir.....	37
Gambar V.1 Mekanisme Penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM) ....	64

## DAFTAR TABEL

Tabel V.1	Daftar Personel Satuan Unit Regident Satpas Polrestabes Makassar .....	55
Tabel V.2	Tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) Penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM) .....	57
Tabel V.3	Sarana dan Prasarana Satpas Polrestabes Makassar .....	61
Tabel V.4	Jumlah Produksi SIM Tahun 2020 .....	62

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **I.1 Latar Belakang**

Dalam era globalisasi dengan kondisi persaingan yang cukup ketat dan penuh tantangan aparatur pemerintah dituntut untuk bisa memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat dan berorientasi kepada kebutuhan masyarakat. Efektivitas pelayanan kepada masyarakat ini menjadi salah satu indikator dari keberhasilan penyelenggara pemerintah. Dalam konteks *good governance*, pelayanan publik merupakan gerbang utama reformasi birokrasi instansi karena pelayanan publik adalah ruang dimana masyarakat dan aparatur negara berinteraksi secara langsung dengan masyarakat. Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah sebab jika komponen pelayanan terjadi stagnasi maka hampir dipastikan semua sektor juga akan berdampak. Oleh sebab itu, perlu ada perencanaan yang baik dan bahkan perlu adanya standar pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang dibebankan pada pemerintah pusat pada pemerintah daerah.

Menurut Widodo (2001), pelayanan publik dapat dimaknai sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Keberadaan pemerintah tidak hanya untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya. Oleh karena itu, birokrasi publik atau aparat pemerintah

berkewajiban untuk memberikan pelayanan publik yang sebaik-baiknya agar terciptanya pelayanan yang efektif dan efisien.

Pelayanan masyarakat dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Keberhasilan meningkatkan efektivitas pelayanan umum ditentukan oleh faktor kemampuan pemerintah dalam meningkatkan disiplin kerja aparat pelayanan (Ismail; 2008).

Salah satu lembaga pemerintahan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah Kepolisian. Fungsi pemerintah yang dijalankan oleh Kepolisian yakni di bidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat. Tugas ini berkaitan erat dengan tugas-tugas sosial yang sehari-harinya berhadapan dengan masyarakat. Disamping berfungsi sebagai salah satu lembaga penegak hukum dan penjaga keamanan masyarakat, kepolisian juga memiliki fungsi sebagai instansi yang memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat. Salah satunya ialah pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM).

Surat Izin Mengemudi (SIM) merupakan pelayanan publik yang tergolong dalam pelayanan administratif. SIM merupakan bukti registrasi dan identifikasi yang diberikan oleh Polri kepada seseorang yang telah memenuhi persyaratan administrasi, sehat jasmani dan rohani, memahami peraturan lalu lintas dan terampil mengemudikan kendaraan. Setiap pengemudi kendaraan wajib memiliki SIM sesuai dengan jenis kendaraan yang dikemudikan. Sesuai dengan Undang-

undang No. 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan pada Bab VII pasal 77 (1) :

“ Setiap orang yang mengemudikan Kendaraan Bermotor di jalan wajib memiliki Surat Izin Mengemudi sesuai dengan jenis kendaraan Bermotor yang dikemudikan.”

SIM merupakan salah satu faktor penting berlalu lintas dan juga syarat mutlak yang harus dimiliki oleh pengemudi kendaraan. Dengan adanya SIM menandakan bahwa seseorang telah layak untuk membawa kendaraan mereka dengan ketentuan yang harus dipatuhi pada saat berkendara di jalan raya. SIM juga berfungsi sebagai identitas pelengkap, dengan begitu bisa meminimalisir kejahatan.

Seiring dengan kemajuan teknologi disertai dengan meningkatnya pengguna jalan memberikan kemudahan mobilitas masyarakat dari suatu tempat ke tempat lain. Meningkatnya hal tersebut membuat manusia memerlukan transportasi untuk memudahkan pekerjaannya dalam kehidupan sehari-hari. Alat transportasi seperti kendaraan roda empat maupun kendaraan roda dua yang pada umumnya digunakan oleh sebagian besar masyarakat sudah merupakan kebutuhan dalam melaksanakan berbagai aktivitas. Kebutuhan untuk memiliki SIM pun kian hari semakin meningkat.

Akan tetapi, masih banyaknya pengguna kendaraan yang tidak memiliki SIM dengan berbagai macam alasan. Beberapa alasan tersebut adalah dikarenakan kerumitan dalam mengurus SIM seperti antrian yang lama, suasana yang tidak nyaman, proses alur-alur kegiatan dari loket satu ke loket selanjutnya, faktor biaya serta ketidakadilan dalam pengurusan SIM. Sehingga masyarakat menjadi malas untuk mengurus atau membuat SIM dan hal tersebutlah yang



membuat orang memilih menggunakan jasa pihak ketiga atau calo. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, maka hal inilah yang harus diperhatikan oleh pihak Kepolisian untuk melakukan perbaikan sistem pelayanan dengan melaksanakan pelayanan secara efektif.

Seperti halnya di Kota Makassar, saat ini keberadaan Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) Kepolisian Resor Kota Besar (Polrestabes) Makassar sangatlah dibutuhkan masyarakat Kota Makassar untuk menunjang kelancaran dalam pengurusan SIM. Tuntutan masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan SIM merupakan kewajiban yang harus dilaksanakan oleh Satpas Polrestabes Makassar. Pelayanan yang efektif merupakan salah satu tolak ukur kepuasan yang berdampak terhadap persepsi masyarakat kepada institusi kepolisian terkhusus Satpas Polrestabes Makassar. Namun di sisi lain, sering terjadi perbedaan persepsi tentang pelayanan yang efektif antara masyarakat dan pemberi layanan. Masyarakat mengartikan pelayanan yang efektif jika pelayanannya nyaman, menyenangkan dan petugas yang ramah. (Ridha; 2008).

Adapun kondisi pelayanan pembuatan SIM di Satpas Polrestabes Makassar menunjukkan masalah terhadap keefektifan yakni adanya keluhan yang sering terdengar dari masyarakat yaitu waktu dalam pelayanan pembuatan SIM yang tidak sesuai dengan standar waktu pelayanan. Selain itu, penulis mengamati jumlah petugas di loket registrasi data sering terlihat kurang saat melayani registrasi padahal ada beberapa unit/meja registrasi yang tersedia tapi masih saja terlihat kosong di kursi petugas di saat banyak pendaftar yang mengantri. Penulis juga mengamati, masih adanya calo yang menunggu di tempat parkir pendaftar dan diduga terjadi adanya proses pungutan liar dalam

pembuatan SIM. Ini menjadi masalah klasik yang sering dialami masyarakat dalam pelayanan pembuatan SIM. Melihat kondisi tersebut, penulis perlu mengkaji lebih mendalam mengenai pelayanan SIM yang dilakukan oleh Satpas Polrestabes Makassar.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian terhadap efektivitas pelayanan pembuatan SIM yang dilaksanakan oleh Satpas Polrestabes Makassar. Penulis ingin menyingkap dan menganalisa keefektifan pelayanan aparat kepolisian dalam pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) terhadap masyarakat di Kota Makassar. Olehnya itu penulis akan menulis penelitian yang berjudul : **“Efektivitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Di Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) Kepolisian Resor Kota Besar (Polrestabes) Makassar”**

## **I.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang penulis telah uraikan sebelumnya, maka permasalahan yang akan diteliti dirumuskan dalam pertanyaan berikut :  
Bagaimana Efektivitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Di Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) Kepolisian Resor Kota Besar (Polrestabes) Makassar ?

## **I.3. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Di Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) Kepolisian Resor Kota Besar (Polrestabes) Makassar.

#### **I.4. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang ingin diharapkan dari dilaksanakannya penelitian ini adalah :

a) Manfaat Ilmiah

Untuk menambah khasanah ilmiah dan sumbangan bagi pengembangan teori-teori dalam Ilmu Administrasi Publik khususnya dalam kaitannya dengan efektivitas pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM).

b) Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini dapat menjadi masukan bagi pemerintah ataupun lembaga-lembaga lain yang membutuhkan serta menjadi acuan dalam melaksanakan pelayanan publik.

c) Manfaat Akademis

Sebagai suatu tahapan untuk melatih dan mengembangkan kemampuan berfikir ilmiah dan menuangkannya dalam bentuk karya ilmiah dan sebagai syarat untuk menyelesaikan studi Strata-1 di Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **II.1 Konsep Efektivitas**

##### **II.1.1 Pengertian Efektivitas**

Dalam kamus lengkap bahasa Indonesia, efektivitas berasal dari kata efektif yang berarti ada pengaruhnya, ada akibatnya, ada efeknya, bias diartikan sebagai kegiatan yang bias membuahkan hasil yang memuaskan. Jika dilihat dari asal katanya, efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil, atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Kamus Ilmiah populer mendefinisikan efektivitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan.

Pengertian efektivitas menurut R.M. Steers (1985 : 7) sebagai berikut :

“Efektivitas adalah jangkauan usaha suatu program sebagai suatu sistem dengan sumber daya dan sarana tertentu untuk memenuhi tujuan dan sasarnya tanpa melumpuhkan cara dan sumber daya itu serta tanpa memberi tekanan yang tidak wajar terhadap pelaksanaannya”.

Selanjutnya Harbani Pasolong (2007:4) mengemukakan bahwa efektivitas sebagai berikut:

“Efektivitas pada dasarnya berasal dari kata “efek” dan digunakan istilah ini sebagai hubungan sebab akibat. Efektivitas dapat dipandang sebagai suatu sebab dari variabel ini. Efektivitas berarti bahwa tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau dengan kata sasaran tercapai karena adanya proses kegiatan”.

Konsep efisiensi dan efektivitas mempunyai pengertian yang berbeda. Efisiensi lebih menitik beratkan dalam pencapaian hasil yang besar dengan pengorbanan yang sekecil mungkin, sedangkan pengertian efektif lebih terarah pada tujuan yang dicapai, tanpa mementingkan pengorbanan yang dikeluarkan.

Kata efektif berarti terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki dalam suatu perbuatan. Kata efektif berarti berhasil, tepat, manjur, (S.Wojowisoto, 1980). Jadi, efektivitas adalah sesuatu keadaan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki. Kalau seseorang melakukan perbuatan dengan maksud tertentu atau mempunyai maksud sebagaimana yang dikehendaki, maka orang tersebut dikatakan efektif (Ensiklopedia Administrasi, 1989 : 149). Efektif dalam kamus Besar Bahasa Indonesia berarti dapat membawa hasil, berhasil guna. Handoko berpendapat (1993 : 7) efektivitas adalah kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

(The Liang Gie, 1997:147) dalam bukunya Ensiklopedia Administrasi juga mengemukakan pengertian efektivitas sebagai berikut:

” Efektivitas adalah suatu keadaan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya sesuatu efek akibat yang dikehendaki, kalau seorang melakukan perbuatan dengan maksud tertentu yang memang dikehendaki, maka orang tersebut dikatakan efektif, kalau menimbulkan akibat atau mempunyai maksud sebagaimana yang dikehendaki”.

Menurut pendapat Mahmudi dalam bukunya Manajemen Kinerja Sektor Publik mendefinisikan efektivitas, sebagai berikut:

“Efektivitas merupakan hubungan antara output dengan tujuan, semakin besar kontribusi (sumbangan) output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan” (Mahmudi, 2005 : 92).

Sedangkan pendapat lain mengenai pengertian efektivitas sebagaimana yang dikemukakan oleh (Georgopolous dan Tannenbaum 1985 : 50) dalam bukunya yang berjudul Efektivitas Organisasi mengemukakan bahwa :

“ Efektivitas ditinjau dari sudut pencapaian tujuan, dimana keberhasilan suatu organisasi harus mempertimbangkan bukan saja sasaran organisasi tetapi juga mekanisme mempertahankan diri dalam mengejar sasaran dengan kata lain, penilaian efektivitas harus berkaitan dengan masalah sasaran maupun tujuan”.

Sondang P. Siagian (2001 : 24) memberikan definisi:

“ Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran, berarti makin tinggi efektivitasnya”.

Sondang P Siagian juga mengemukakan bahwa efektivitas suatu organisasi dapat diukur dari berbagai hal diantaranya :

1. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, hal ini dimaksudkan supaya karyawan dalam pelaksanaan tugasnya mencapai sasaran yang terarah dan tujuan-tujuan organisasi dapat tercapai.

2. Kejelasan strategi pencapaian tujuan, telah diketahui bahwa strategi adalah “peta jalan” yang diikuti dalam melakukan berbagai upaya dalam mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan agar para implementer tidak tersesat dalam pencapaian tujuan organisasi.
3. Proses analisis dan perumusan kebijaksanaan yang mantap berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai dan strategi yang telah ditetapkan artinya kebijaksanaan harus mampu menjembatani tujuan-tujuan dengan usaha-usaha pelaksanaan kegiatan operasional.
4. Perencanaan yang matang pada hakekatnya berarti memutuskan sekarang apa yang akan dikerjakan oleh organisasi di masa depan.
5. Penyusunan program yang tepat suatu rencana yang baik masih perlu dijabarkan dalam program-program pelaksanaan yang tepat sebab apabila tidak, para pelaksana akan kurang memiliki pedoman bertindak dan bekerja.
6. Tersedianya sarana dan prasarana kerja, salah satu indikator efektivitas organisasi adalah kemampuan bekerja secara produktif dengan sarana dan prasarana yang tersedia dan mungkin disediakan oleh organisasi.
7. Pelaksanaan yang efektif dan efisien, bagaimanapun baiknya suatu program apabila tidak dilaksanakan secara efektif dan efisien maka organisasi tersebut tidak akan mencapai sasarnya, karena dengan pelaksanaan organisasi semakin didekatkan pada tujuannya.
8. Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik mengingatkan sifat manusia yang tidak sempurna maka efektivitas menuntut terdapatnya sistem pengawasan dan pengendalian.

Berdasarkan pengertian-pengertian efektivitas yang telah dijelaskan di atas, maka dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa efektivitas diartikan

tercapainya sasaran, tujuan atau hasil kegiatan yang telah ditentukan sebelumnya. Dengan kata lain, efektivitas merupakan perbandingan antara hasil dengan apa yang telah ditentukan sebelumnya.

### **II.1.2 Indikator Efektivitas Organisasi**

Keberhasilan organisasi pada umumnya, diukur dengan konsep efektivitas. Menurut (Steers 1985:208-209 dalam Sutrisno 2011:123), pada umumnya efektivitas hanya dikaitkan dengan tujuan organisasi, yaitu laba, yang cenderung mengabaikan aspek terpenting dari keseluruhan prosesnya, yaitu sumber daya manusia.

Hal-hal yang perlu diperhatikan agar dapat mencapai efektivitas organisasi, baik untuk jangka pendek, jangka menengah dan jangka panjang dengan mempertimbangkan kriteria-kriteria yang menjadi ukuran efektivitas organisasi (Gibson 1997:32), yaitu sebagai berikut :

#### **1. Produksi**

Produksi sebagai kriteria efektivitas mengacu pada ukuran keluaran utama organisasi. Ukuran produksi mencakup keuntungan, penjualan, pangsa pasar, dokumen yang diproses, rekanan yang dilayani dan sebagainya. Ukuran ini berhubungan secara langsung dengan yang di konsumsi oleh pelanggan dan rekanan organisasi yang bersangkutan.

#### **2. Efisiensi**

Efisiensi sebagai kriteria efektivitas mengacu pada ukuran penggunaan sumber daya yang langka oleh organisasi. Efisiensi adalah perbandingan antara keluaran dan masukan. Ukuran efisiensi terdiri dari



keuntungan dan modal, biaya per unit, pemborosan, waktu terluang, biaya per orang dan sebagainya. Efisiensi diukur berdasarkan rasio antara keuntungan dengan biaya atau waktu yang digunakan.

### 3. Kepuasan

Kepuasan sebagai kriteria efektivitas mengacu kepada keberhasilan organisasi dalam memenuhi kebutuhan karyawan anggotanya. Ukuran kepuasan meliputi sikap karyawan, penggantian karyawan, absensi, kelambanan, keluhan, kesejahteraan dan sebagainya.

### 4. Keadaptasian

Keadaptasian sebagai kriteria efektivitas mengacu kepada tanggapan organisasi terhadap perubahan eksternal dan internal. Perubahan-perubahan eksternal seperti persaingan, keinginan pelanggan, kualitas produk dan sebagainya, serta perubahan internal seperti ketidakefisienan, ketidakpuasa dan sebagainya merupakan adaptasi terhadap lingkungan.

### 5. Kelangsungan hidup

Kelangsungan hidup sebagai kriteria efektivitas mengacu kepada tanggung jawab organisasi/perusahaan dalam memperbesar kapasitas dan potensinya untuk berkembang.

Richard M Steers (1985:209) menyebutkan empat faktor yang mempengaruhi efektivitas, yaitu :

#### 1. Karakteristik Organisasi

##### a) Struktur

Departementalisasi, spesialisasi, formulasi, rentang kendali dan besarnya organisasi

b) Teknologi

Besarnya unit kerja, operasi, bahan dan pengetahuan

2. Karakteristik Pekerja

a) Keterkaitan pada organisasi

b) Ketertarikan

c) Kemantapan kerja

d) Prestasi kerja : Motivasi tujuan dan keterbukaan, kemampuan dan kejelasan peran

3. Karakteristik Lingkungan

a) Ekstern : Kekompakan, kestabilan dan ketidakstabilan

b) Intern : Orientasi pada karya, pekerja sentries, imbalan hukuman, keamanan versus resiko dan keterbukaan versus pertahanan

4. Kebijakan dan Praktek Manajemen

a) Penyusunan tujuan strategis

b) Pencarian dan pemanfaatan atas sumber daya

c) Penciptaan lingkungan prestasi

d) Proses komunikasi

e) Kepemimpinan dan pengambilan keputusan inovasi dan adaptasi organisasi

Kemudian empat faktor yang mempengaruhi efektivitas, yang dikemukakan oleh Richard M Steers (1985:8) peneliti uraikan sebagai berikut :

1. Karakteristik Organisasi

Karakteristik Organisasi adalah hubungan yang sifatnya relatif tetap seperti susunan sumber daya manusia yang terdapat dalam organisasi.

Struktur merupakan cara yang unik menempatkan manusia dalam rangka menciptakan sebuah organisasi. Dalam struktur, manusia ditempatkan sebagai bagian dari suatu hubungan yang relatif tetap yang akan menentukan pola interaksi dan tingkah laku yang berorientasi pada tugas.

## 2. Karakteristik Lingkungan

Karakteristik Lingkungan mencakup dua aspek. Aspek pertama adalah lingkungan ekstern yaitu lingkungan yang berada di luar batas organisasi dan sangat berpengaruh terhadap organisasi, terutama dalam pembuatan keputusan dan pengambilan tindakan. Aspek kedua adalah lingkungan intern yang dikenal sebagai iklim organisasi yaitu lingkungan yang secara keseluruhan dalam lingkungan organisasi.

## 3. Karakteristik Pekerja

Karakteristik Pekerja merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap efektivitas. Di dalam diri setiap individu akan ditemukan banyak perbedaan, akan tetapi kesadaran individu akan perbedaan itu sangat penting dalam upaya mencapai tujuan organisasi. Jadi apabila suatu organisasi menginginkan keberhasilan, organisasi tersebut harus dapat mengintegrasikan tujuan individu dengan tujuan organisasi.

## 4. Karakteristik Manajemen

Karakteristik Manajemen adalah strategi dan mekanisme kerja yang dirancang untuk mengkondisikan semua hal yang ada di dalam organisasi sehingga efektivitas tercapai. Kebijakan dan praktek manajemen merupakan alat bagi pimpinan untuk mengarahkan setiap kegiatan guna mencapai tujuan organisasi. Dalam melaksanakan kebijakan dan praktek manajemen harus memperhatikan manusia, tidak hanya mementingkan strategi dan

mekanisme kerja saja. Mekanisme ini meliputi penyusunan tujuan strategis, pencarian dan pemanfaatan atas sumber daya, penciptaan lingkungan prestasi, proses komunikasi, kepemimpinan dan pengambilan keputusan, serta adaptasi terhadap perubahan lingkungan inovasi organisasi.

### **II.1.3 Mengukur Efektivitas Organisasi**

Mengukur efektivitas organisasi bukanlah suatu hal yang sangat sederhana, karena efektivitas dapat dikaji dari berbagai sudut pandang dan tergantung pada siapa yang menilai serta menginterpretasikannya. Bila dipandang dari sudut produktivitas, maka seorang manajer produksi memberikan pemahaman bahwa efektivitas berarti kualitas dan kuantitas (*output*) barang dan jasa. Tingkat efektivitas juga dapat diukur dengan membandingkan antara rencana yang telah ditentukan dengan hasil nyata yang telah diwujudkan. Namun, jika usaha atau hasil pekerjaan dan tindakan yang dilakukan tidak tepat sehingga menyebabkan tujuan tidak tercapai atau sasaran yang diharapkan, maka hal itu dikatakan tidak efektif.

Gibson (1997:32) mencoba mengungkapkan kriteria pengukuran efektivitas, meliputi : kriteria efektivitas jangka pendek (produksi, efisiensi, kepuasan) dan kriteria efektivitas jangka panjang (kelangsungan hidup). Dengan mempertimbangan dimensi waktunya, organisasi dapat dikatakan efektif dari segi kriteria produktivitas, kepuasan, adaptasi dan pengembangan.

Adapun kriteria atau ukuran mengenai pencapaian tujuan efektif atau tidak, sebagaimana dikemukakan oleh Sondang P. Siagian (1978:77), yaitu :

1. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, hal ini dimaksudkan supaya karyawan dalam pelaksanaan tugas mencapai sasaran yang terarah dan tujuan organisasi dapat tercapai.
2. Kejelasan strategi pencapaian tujuan, telah diketahui bahwa strategi adalah “pada jalan” yang diikuti dalam melakukan berbagai upaya dalam mencapai sasaran-sasaran yang ditentukan agar para implementer tidak tersesat dalam pencapaian tujuan organisasi.
3. Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap, berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai dan strategi yang telah ditetapkan artinya kebijakan harus mampu menjembatani tujuan-tujuan dengan usaha-usaha pelaksanaan kegiatan operasional.
4. Perencanaan yang matang, pada hakekatnya berarti memutuskan sekarang apa yang dikerjakan oleh organisasi dimasa depan.
5. Penyusunan program yang tepat suatu rencana yang baik masih perlu dijabarkan dalam program-program pelaksanaan yang tepat sebab apabila tidak, para pelaksana akan kurang memiliki pedoman bertindak dan bekerja.
6. Tersedianya sarana dan prasarana kerja, salah satu indikator efektivitas organisasi adalah kemampuan bekerja secara produktif. Dengan sarana dan prasarana yang tersedia dan mungkin disediakan oleh organisasi.
7. Pelaksanaan yang efektif dan efisien, bagaimanapun baiknya suatu program apabila tidak dilaksanakan secara efektif dan efisien maka organisasi tersebut tidak akan mencapai sasarannya, karena dengan pelaksanaan organisasi semakin didekatkan pada tujuannya.

8. Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik mengingatkan sifat manusia yang tidak sempurna maka efektivitas organisasi menuntut terdapatnya sistem pengawasan dan pengendalian.

Adapun kriteria untuk mengukur efektivitas suatu organisasi ada tiga pendekatan yang dapat digunakan, seperti yang dikemukakan oleh Martani dan Lubis (1987:55), yakni :

1. Pendekatan Sumber (*resource approach*) yakni mengukur efektivitas dari input. Pendekatan mengutamakan adanya keberhasilan organisasi. Untuk memperoleh sumber daya, baik fisik maupun nonfisik yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.
2. Pendekatan proses (*process approach*) adalah untuk melihat sejauh mana efektivitas pelaksanaan program dari semua kegiatan proses internal atau mekanisme organisasi.
3. Pendekatan sasaran (*goals approach*) dimana pusat perhatian pada output, mengukur keberhasilan organisasi untuk mencapai hasil (*output*) yang sesuai dengan rencana.

Sedangkan menurut Richard M Steers (1985:208-209) pengukuran efektivitas digolongkan dalam 3 (tiga) pendekatan, yaitu :

1. Pendekatan optimasi tujuan, penggunaan model optimasi bertujuan terhadap efektivitas organisasi memungkinkan diakuinya bahwa organisasi yang berbeda mengejar tujuan yang berbeda pula. Dengan demikian nilai keberhasilan atau kegagalan relatif dari organisasi tertentu harus ditentukan dengan membandingkan hasil-hasil dengan tujuan organisasi.

2. Pendekatan sistem, memusatkan perhatiannya pada hubungan antara komponen-komponen baik yang berada didalam maupun yang berada di luar organisasi. Sementara komponen ini secara bersama-sama mempengaruhi keberhasilan atau keberhasilan organisasi. Jadi model ini memusatkan perhatiannya pada hubungan sosial organisasi lingkungan.
3. Pendekatan perilaku, dalam model ini efektivitas organisasi dilihat dari hubungan antara apa yang diinginkan organisasi perilaku orang-orang berada di dalamnya. Jika keduanya relatif homogen, kemungkinan untuk meningkatkan prestasi keseluruhan organisasi sangat besar.

Sedangkan Duncan yang dikutip Richard M. Steers (1985:53) dalam bukunya "Efektivitas Organisasi" mengatakan mengenai ukuran efektivitas, sebagai berikut :

1. Pencapaian Tujuan

Pencapaian adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan, baik dalam arti pentahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa faktor, yaitu: Kurun waktu dan sasaran yang merupakan target kongkrit.

2. Integrasi

Integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi menyangkut proses sosialisasi.

### 3. Adaptasi

Adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Untuk itu digunakan tolak ukur proses pengadaan dan pengisian tenaga kerja.

## **II.2 Konsep Pelayanan Publik**

### **II.2.1 Pengertian Pelayanan**

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan orang lain melalui aktivitas orang lain yang langsung. Pelayanan juga adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Kemudian Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Selain itu, Menurut S. Lukman dan Moenir (dalam Ahmad, 2012 : 12), Pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Pelayanan menurut Kotler dan Bloom (1984) dalam (Ahmad, 2012 : 8) adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Kemudian menurut Prasajo (2006 : 6), pelayanan merupakan respons terhadap kebutuhan manajerial yang hanya akan terpenuhi kalau pengguna jasa itu mendapatkan produk yang mereka inginkan.

Moenir (2000) mengemukakan bahwa pelayanan itu adalah:



1. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan yakni pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan.
2. Memperoleh pelayanan secara wajar, yaitu pelayanan tanpa disertai kata-kata yang bernada meminta sesuatu kepada pihak yang dilayani dengan alasan apapun.
3. Memperoleh perlakuan yang sama dalam pelayanan, yaitu tanpa pilih kasih dimana aturan dan prosedur diterapkan sama.
4. Memperoleh perlakuan yang jujur dan terus terang. Ini menyangkut keterbukaan pihak yang melayani, seperti jika ada masalah yang dihadapi dalam pemberian pelayanan sebaiknya dikemukakan terus terang.

Sebagai aktivitas yang berfungsi memenuhi kebutuhan orang lain atau yang membutuhkan, maka pelayanan dituntut untuk dapat memenuhi semua keinginan dan harapan yang diinginkan dan telah menjadi komitmen sebagai perwujudan pelayanan yang berkualitas.

### **II.2.2 Pengertian Pelayanan Publik**

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa Pelayanan adalah hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyugahi (orang) dengan makanan atau minuman, menyediakan keperluan orang, mengiyakan, menerima, menggunakan. Sementara itu istilah publik berasal dari bahasa Inggris yaitu *Public* yang berarti masyarakat, umum, negara. Kata Publik sebenarnya sudah menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak, ramai.

Menurut Zauhar (2001) dalam (Ahmad, 2012 : 11), pelayanan publik adalah suatu upaya membantu atau member manfaat kepada publik melalui penyediaan barang dan atau jasa yang diperlukan oleh mereka.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dituliskan :

“ Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik ”.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor. 63 Tahun 2003 mendefinisikan pelayanan publik sebagai:

” Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Miliki Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan ”.

Mengikuti defenisi tersebut di atas, pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) maupun Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan

masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang - undangan. Hakekat Pelayanan Publik antara lain :

- a) Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintah di bidang pelayanan publik
- b) Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan publik dapat diselenggarakan lebih berdaya guna dan berhasil guna.
- c) Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakasa, dan peran serta masyarakat dalam derap langkah pembangunan serta dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Pada dasarnya pembangunan nasional suatu bangsa dilaksanakan oleh masyarakat bersama pemerintah, masyarakat adalah pelaku utama pembangunan, sedangkan pemerintah berkewajiban untuk mengarahkan, membina serta menciptakan suasana kondusif yang menunjang kegiatan rakyatnya. Kegiatan masyarakat dan pemerintah tersebut harus saling mengisi, saling menunjang, dan saling melengkapi dalam suatu kesatuan langkah menuju tercapainya suatu tujuan pembangunan nasional suatu bangsa. Pemberian pelayanan umum oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat adalah merupakan perwujudan dari fungsi aparat negara, agar terciptanya suatu keseragaman pola dan langkah pelayanan umum oleh aparatur pemerintah perlu adanya suatu landasan yang bersifat umum dalam bentuk pedoman tata laksana pelayanan umum. Pedoman ini merupakan penjabaran dari hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian dalam prosedur operasionalisasi pelayanan umum yang diberikan oleh instansi pemerintah baik di pusat maupun di daerah secara

terbuka dan transparan. ( Erick S. Holle dalam Jurnal Sasi Vol.17 No.3 tahun 2011).

Di Indonesia berbagai konsep pelayanan publik pernah dikenalkan. Misalnya dalam SK Menpan No. 81/1993 yang cukup terkenal itu dijelaskan mengenai :

1. Pola pelayanan fungsional, yaitu pola pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi pemerintah sesuai dengan tugas, fungsi, dan wewenangnya.
2. Pola pelayanan satu pintu, yaitu pola pelayanan yang diberikan oleh secara tunggal oleh suatu instansi pemerintah terkait lainnya.
3. Pola pelayanan satu atap, yaitu pola pelayanan yang dilakukan secara terpadu pada suatu tempat/lokasi oleh beberapa instansi pemerintah sesuai dengan kewenangan masing-masing.
4. Pola pelayanan secara terpusat, yaitu pola pelayanan publik yang oleh suatu instansi pemerintah lainnya yang terkait bidang pelayanan publik. Atau juga disebut "pelayanan prima".

### **II.2.3 Unsur-Unsur Pelayanan Publik**

Unsur-unsur pokok dalam pelayanan (dalam Anggara, 2012 : 575) meliputi sebagai berikut :

- 1) *Strategy*, atau rencana yang dipergunakan untuk mencapai sasaran tertentu yang telah ditentukan.
- 2) *Structure*, yaitu untuk mencapai tujuan organisasi diperlukan adanya struktur organisasi yang dapat dijabarkan ke dalam tugas-tugas fungsionalnya.

- 3) *System*, sistem informasi dalam organisasi harus dibuat sedemikian rupa, sehingga memudahkan hubungan kerja, cepat dan benar, baik sarana maupun prasarana dan disesuaikan dengan kemajuan teknologi tanpa mengurangi efektivitas dan efisiensi. Ketiga S tersebut merupakan *hardware dari seven S of me Kinsey*
- 4) *Staff*, disini dikaitkan dalam pemilihan staf untuk mengisi organisasi, diupayakan dapat didukung oleh staf yang sesuai melalui rekrutasi yang baik.
- 5) *Style*, yaitu tingkah laku dari manajer atau gaya dalam mencapai sasaran organisasi
- 6) *Skill*, dalam menjalankan organisasi perlu adanya kecakapan dari anggotanya. Oleh karena itu, perl adanya peningkatan skill secara terus menerus untuk mengantisipasi setiap perubahan.
- 7) *Share value/superordinate goals*, bahwa semua S yang lain akan difokuskan dalam *superordinate goals*. Hal ini berarti konsep bimbingan diinstruksikan oleh organisasi kepada para anggotanya.

Sementara menurut paparan Kajian Pustaka.com (2013) terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik (Bharata, 2004 :11) yaitu :

- a) Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*).
- b) Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (*costumer*) atau *customer* yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
- c) Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.

- d) Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu bisaanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati.

#### **II.2.4 Prinsip Pelayanan Publik**

Penyelenggaraan pelayanan publik juga harus memenuhi beberapa prinsip pelayanan sebagaimana yang disebutkan dalam Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 (Anggara, 2012 : 576) yang menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut :

a. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

b. Kejelasan

Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal :

- 1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
- 2) Unit kerja / pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

c. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

d. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

e. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

f. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

g. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

h. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

j. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

## **II.2.5 Standar Pelayanan Publik**

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Menurut Keputusan Menpan Nomor 63 tahun 2004, standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi :

a. **Prosedur Pelayanan**

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

b. **Waktu penyelesaian**

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

c. **Biaya pelayanan**

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

d. **Produk pelayanan**

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

e. **Saran dan Prasarana**

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.



f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

### **II.2.6 Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Dalam kaitannya dengan pola pelayanan, Kepmenpan No. 63 Tahun 2004 menyatakan adanya empat pola pelayanan yaitu (Badu Ahmad, 2018:68) :

1. Fungsional; pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangannya.
2. Terpusat; pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.
3. Terpadu; pola penyelenggaraan pelayanan publik terpadu dibedakan menjadi dua yaitu:
  - a. Terpadu satu atap; pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Bagi jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat, tidak perlu disatu atapkan. Berbagai instansi pemerintah saat ini sudah menerapkan Sistem Informasi Satu Atap (SIMTAP) dalam pelayanan publik.
  - b. Terpadu satu pintu; pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

4. Gugus tugas; petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberi pelayanan tertentu.

### **II.2.7 Produk dan Jenis Pelayanan**

Manajemen pelayanan pada sektor publik merupakan keseluruhan kegiatan pengelolaan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah yang secara langsung operasional dilaksanakan oleh instansi-instansi pemerintah atau badan hukum lain milik pemerintah sesuai dengan kewenangan yang dimilikinya, baik pelayanan yang sifatnya langsung diberikan kepada masyarakat maupun tidak langsung melalui kebijakan-kebijakan tertentu.

Produk-produk pelayanan menurut sifatnya dibedakan dalam kategori sebagai berikut :

1. Produk layanan privat

Produk layanan ini memiliki sifat bahwa jika telah dimiliki secara individual, maka si pemilik dapat mencegah individual lain untuk menggunakannya. Namun demikian, untuk memiliki barang layanan ini setiap individu atau institusi harus memperoleh persetujuan dari pemasoknya. Persetujuan ini biasanya dalam bentuk penetapan harga.

2. Produk layanan publik

Produk layanan ini digunakan secara kolektif bagi individual siapa saja yang ingin menggunakan dan tidak menggunakan dan tidak mungkin seorang individu mencegah individu lainnya menggunakan.

### 3. Produk layanan yang disediakan oleh Negara dan swasta

Sektor swasta memiliki peran penting dalam penyediaan produk-produk pelayanan privat dan saling bersaing dalam penyediaannya menurut selera konsumen. Pemerintah berperan dalam menetapkan persediaan (supply) produk pelayanan yang disediakan sektor swasta melalui proses politik (kebijakan publik). Namun demikian, terdapat produk pelayanan yang sifatnya privat tetapi dapat disediakan pula oleh negara.

Produk pelayanan dalam manajemen pelayanan terdiri dari barang jasa dan surat berharga yang jabarkan sebagai berikut :

1. Barang, yaitu suatu barang yang dapat diperoleh dari layanan pihak lain, misalnya transaksi jual beli antara seseorang dengan pihak penjual atau perantara (dapat juga langsung produsen).
2. Jasa, yaitu suatu hasil yang tidak harus dalam bentuk fisik tak berdimensi, tetapi dapat dinikmati oleh pancaindera dan atau perasaan (gerak, suara, keindahan, kenyamanan, rupa), di samping memang ada yang bentuk fisiknya dituju (kesempurnaan fisik, penampilan, warna, dimensi). Kedua sifat di atas kadang-kadang menyatu, kadang-kadang terpisah dalam arti misalnya produk jasa itu berupa kenikmatan yang berasal dari sesuatu yang berbentuk fisik, maka bentuk fisiknya itu belum tentu dapat dimiliki bahkan memang tidak dimaksudkan untuk dimiliki.
3. Surat-surat berharga yaitu hasil kegiatan atau pekerjaan administrasi perkantoran. Bagi setiap orang yang memerlukan surat apapun jenisnya dan namanya, yang bagi orang lain dan juga orang yang membuat, menandatangani, dan menyerahkan, dinilai tidak berharga, tetap memiliki "harga" karena surat itu memiliki tanda atas pemenuhan haknya.

Bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan ke dalam beberapa jenis pelayanan, yaitu :

1. Pelayanan pemerintahan

Jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KTP, SIM, Pajak, dan keimigrasian.

2. Pelayanan pembangunan

Suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan, dan lainnya.

3. Pelayanan utilitas

Jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas masyarakat seperti, penyediaan listrik, air, telepon, dan transportasi masal.

4. Pelayanan Sandang, pangan dan papan

Jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil, dan perumahan rumah.

5. Pelayanan kemasyarakatan

Jenis pelayanan masyarakat yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu, dan lain-lain.

Dalam Kemenpan Nomor 63 Tahun 2004, jenis pelayanan menjadi tiga kelompok, antara lain :

1. Kelompok pelayanan Administratif, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen yang dimaksud antara lain : KTP, SIM, STNK, IMB, Sertifikat kepemilikan/penguasaan tanah dan sebagainya.
2. Kelompok pelayanan Barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan listrik, air bersih, dan sebagainya.
3. Kelompok pelayanan Jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan public, misalnya pendidikan, pemeliharaan, kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 ruang lingkup pelayanan publik dapat digolongkan ke dalam 2 (dua )bentuk yaitu :

1. Pelayanan Barang dan Jasa Publik

Pelayanan pengadaan dan penyaluran barang dan jasa publik dapat didefinisikan mendominasi seluruh pelayanan yang disediakan pemerintah kepada masyarakat. Pelayanan Publik kategori ini bisa dilakukan oleh organisasi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya merupakan kekayaan negara yang tidak dapat dipisahkan atau bisa diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Pemerintah yang sebagian besar atau seluruh dananya berasal dari kekayaan Negara yang dipisahkan dari (Badan Usaha Milik Pemerintah BUMN)

## 2. Pelayanan Administratif

Pelayanan Publik dalam kategori ini meliputi tindakan administrative pemerintah yang diwajibkan oleh Negara dan diatur dalam Undang -Undang untuk mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, dan harta benda; dan kegiatan administratif yang dilakukan oleh instansi Non pemerintah.

### II.3 Efektivitas Pelayanan Publik

Menurut Emerson yang dikutip oleh Soewarno (1996:16) bahwa “efektivitas pelayanan publik merupakan pengukuran dalam arti tercapainya sasaran dan tujuan yang telah ditemukan sebelumnya”. Sedangkan P.Sondang Siagian (1997:151), “Efektivitas pelayanan publik berarti penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditentukan, artinya pelaksanaan sesuatu tugas dinilai baik atau tidak sangat tergantung pada penyelesaian tugas tersebut dengan waktu yang telah ditetapkan”. Efektivitas kerja organisasi sangat tergantung dari efektivitas kerja dari orang-orang yang bekerja di dalamnya. Sangat sulit untuk mengukur efektivitas kerja, karena penilaiannya sangat subjektif dan sangat tergantung pada orang yang menerima pelayanan tersebut. Kesukarannya terletak pada penarikan generaliasi yang akhirnya berlaku umum dan dapat diterima oleh setiap orang. Artinya, efektivitas sebagai orientasi kerja menyoroti empat hal, yaitu :

- a) Sumber daya, dana, sarana dan prasarana yang dapat digunakan sudah ditentukan dan dibatasi.
- b) Jumlah dan mutu barang atau jasa yang harus dihasilkan telah ditentukan.

- c) Batas waktu untuk menghasilkan barang atau jasa tersebut sudah ditetapkan.
- d) Tata cara yang harus ditempuh untuk menyelesaikan tugas sudah dirumuskan.

## **II.4 Surat Izin Mengemudi (SIM)**

### **II.4.1 Landasan Hukum Tentang Surat Izin Mengemudi (SIM)**

Surat izin mengemudi merupakan dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik. Berdasarkan keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 menyatakan bahwa SIM termasuk kelompok pelayanan administrasi yaitu bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan publik. Berdasarkan Undang-Undang RI Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Bab VIII tentang mengemudi bagian ke satu tentang Surat Izin Mengemudi dalam Pasal 77 menyebutkan bahwa :

1. Setiap orang yang mengemudikan Kendaraan Bermotor di jalan wajib memiliki Surat Izin Mengemudi sesuai dengan jenis kendaraan Bermotor yang dikemudikan.
2. Surat Izin Mengemudi sebagaimana disebutkan pada ayat (1) terdiri atas dua jenis yaitu Surat Izin Mengemudi Kendaraan Bermotor Perseorangan dan Surat Izin Mengemudi Kendaraan Bermotor Umum.
3. Untuk mendapatkan Surat Izin Mengemudi, calon pengemudi harus memiliki kompetensi mengemudi yang dapat diperoleh melalui pendidikan dan pelatihan mengemudi.

#### **II.4.2 Penggolongan Surat Izin Mengemudi (SIM)**

Berdasarkan Undang-Undang RI Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Surat Izin Mengemudi untuk Kendaraan Bermotor Perseorangan digolongkan menjadi :

1. Surat Izin Mengemudi A berlaku untuk mengemudikan mobil penumpang dan barang perseorangan dengan jumlah berat yang diperbolehkan tidak melebihi 3.500 kilogram.
2. Surat Izin Mengemudi B I berlaku untuk mengemudikan mobil penumpang dan barang perseorangan dengan jumlah berat yang diperbolehkan lebih dari 3.500 kilogram.
3. Surat Izin Mengemudi B II berlaku untuk mengemudikan kendaraan alat berat, kendaraan penarik atau kendaraan bermotor dengan menarik kereta tempelan.
4. Surat Izin Mengemudi C berlaku untuk mengemudikan sepeda motor.
5. Surat Izin Mengemudi D berlaku untuk mengemudikan kendaraan khusus bagi penyandang cacat atau sepeda motor yang dirancang dengan kecepatan tidak lebih dari 40 kilometer perjam.

#### **II.4.3 Penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM)**

Berdasarkan Undang-Undang RI Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Bab VIII bagian kedua penerbitan dan pendanaan Surat Izin Mengemudi dalam pasal 87 menyebutkan bahwa :

1. Surat Izin Mengemudi diberikan kepada calon pengemudi yang lulus ujian mengemudi.



2. Surat Izin Mengemudi sebagaimana dimaksud pada ayat 1 diterbitkan oleh Kepolisian Negara RI.
3. Kepolisian Negara RI wajib menyelenggarakan sistem informasi penerbitan Surat Izin Mengemudi.

Setiap petugas kepolisian yang bertugas di bidang penerbitan Surat Izin Mengemudi wajib menaati prosedur penerbitan Surat Izin Mengemudi yang berlaku.

## **II.5 Kerangka Pikir**

Kerangka pikir merupakan suatu dasar terhadap hal-hal yang menjadi objek permasalahan dan menggunakan teori sebagai landasan yang digunakan dalam penelitian ini. Oleh karena itu, kerangka pemikiran mestinya harus jelas dan mudah dipahami. Berdasarkan uraian sebelumnya, telah dijelaskan pada BAB I mengenai rumusan masalah penelitian ini. Untuk menjawab masalah tersebut penulis menggunakan Teori Efektivitas Pelayanan yang dikemukakan oleh Sondang P. Siagian (1997 : 151) ada 4 dimensi :

- a) Sumber daya, dana, sarana dan prasarana yang dapat digunakan.
- b) Jumlah dan mutu barang atau jasa yang dihasilkan telah ditentukan.
- c) Batas waktu untuk menghasilkan barang atau jasa tersebut sudah ditetapkan.
- d) Tata cara yang harus ditempuh untuk menyelesaikan tugas sudah dirumuskan.

Uraian di atas, kemudian penulis jadikan sebagai indikator dalam meneliti efektivitas pelayanan SIM di Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas)

Kepolisian Resor Kota Besar (Polrestabes) Makassar. Oleh karena itu, untuk dapat menemukan batasan yang lebih jelas maka penulis dapat menyederhanakan pemikiran atas masalah yang sedang penulis teliti, sesuai dengan Dimensi Efektivitas Pelayanan yang dikemukakan oleh Sondang P. Siagian, yaitu :

1. Efektivitas pelayanan SIM dapat dilihat dari adanya sumber daya, dana, sarana dan prasarana yang dapat digunakan dalam pelayanan SIM.
2. Efektivitas pelayanan SIM dapat dilihat dari jumlah dan mutu barang/jasa yang dihasilkan dalam pelayanan SIM.
3. Efektivitas pelayanan SIM dapat dilihat dari batas waktu untuk menghasilkan barang/jasa tersebut dalam pelayanan SIM.
4. Efektivitas pelayanan SIM dapat dilihat tata cara yang harus ditempuh untuk menyelesaikan tugas dalam pelayanan SIM.

Untuk itu, berikut di bawah ini ilustrasi penulis sehingga dapatlah disusun kerangka pemikiran sebagai berikut :

**Gambar II.1 Kerangka Pikir**

