

Kualitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi Kendaraan Motor (SIM C) di Polres Karawang

Hanny Purnamasari

Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Singaperbangsa Karawang

Email: hanny.purnamasari@fisip.unsika.ac.id

Mohamad Bintang Ramadhan

Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Singaperbangsa Karawang

Email: hanny.purnamasari@fisip.unsika.ac.id

Hasfirulloh Syaban Bashar

Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Singaperbangsa Karawang

Email: hanny.purnamasari@fisip.unsika.ac.id

Diana Noviyanti

Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Singaperbangsa Karawang

Email: hanny.purnamasari@fisip.unsika.ac.id

Abstrak

Reformasi Birokrasi dalam seluruh kehidupan menyebabkan tata pemerintahan yang baik dari berbagai sisi. Kualitas pelayanan publik yang sangat baik menjadi prioritas di sektor publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Layanan ini berdampak pada kepuasan publik terhadap penyediaan layanan. Pengadaan layanan pembuatan Surat Ijin Mengemudi Motor (SIM C) adalah salah satu tugas dan fungsi pelayanan masyarakat yang diselenggarakan oleh Polres Karawang. Tujuan penelitian dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas layanan pengadaan Surat Ijin Mengemudi (SIM) di Polres Karawang. Penulis menggunakan metode Kualitatif untuk mengukur kualitas layanan SIM C berdasarkan prinsip-prinsip pelayanan publik yang mengacu pada transparansi, akuntabilitas, persyaratan, kesetaraan hak partisipatif dan Perimbangan hak dan kewajiban. Hasilnya menunjukkan bahwa layanan belum berjalan optimal. Dengan demikian, belum bisa memuaskan penerima. Kurangnya dimensi pendukung adalah dalam aspek partisipasi dan kondisi. Layanan dengan menggunakan teknologi bisa memfasilitasi penyediaan layanan SIM untuk melakukan Layanan Online yang belum diterapkan di Polres Karawang. Menurut hasilnya, penelitian ini dilakukan untuk merubah keluhan dari masyarakat.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Surat Izin Mengemudi dan Karawang

Abstract

Bureaucratic reform in a whole of life caused the good governance from various side. The excellent quality of public services being a priority in public sector to fulfilling society needs. The service has impact on public satisfaction to services provision. The procurement service of Driving Liscence of Motorcycle (SIM C) is one of task and function of public services that held by Polres Karawang. The purpose study of this research is to analyze the service quality the procurement of Motorcycle Driving License (SIM C) in Polres Karawang. The writer uses Serive Quality method to measure the quality of SIM C services based on principles of public services that refers to transparency, accountability, conditional, participatory rights equality and The balance of rights and obligations. The result show that service has not run optimally. Thus, it could not satisfy the recipient yet. The lacking of dimension is in participation and conditional aspect. The Service by using technology can facilitate the provision of driving license service to conduct Online Service that has not applied yet in Polres Karawang. According to the result, the research is conducted to revamp the complaints from public.

Keywords: *Service Quality, Driver License and Karawang*

PENDAHULUAN

Globalisasi dan kompetisi yang sangat ketat menuntut pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan publik. Hal ini menjadi pedoman bagi seluruh aparat pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan. Pelayanan tidak pernah lepas dari kepentingan umum yang harus dipenuhi. Pelayanan publik oleh pemerintah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dalam rangka mewujudkan pelayanan prima. Perubahan besar pada seluruh aspek kehidupan masyarakat menjadi alasan adanya reformasi baik di bidang politik, ekonomi, sosial maupun hukum. Hal ini juga diikuti dengan adanya tuntutan *good governance* dari berbagai pihak. Munculnya pelayanan yang harus menyesuaikan dengan perkembangan serta lingkungan yang berubah sangat cepat menjadi masalah yang menjadi perhatian bersama. Sejak diberlakukannya otonomi daerah, pelayanan publik menjadi perbincangan yang kian menarik. Dampak adanya otonomi daerah ini membuat setiap pemerintah dan penyelenggara pelayanan untuk dapat meningkatkan kualitasnya.

Berdasarkan amanat Undang- Undang Dasar 1945 negara wajib melayani setiap warga negaranya dalam rangka memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan umum. Penyelenggaraan pelayanan publik yang tidak sesuai dengan harapan masyarakat oleh aparat pemerintah membuat kekecewaan masyarakat. Selain itu, kualitas pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan berdampak kepada kepuasan publik terhadap penyelenggara pelayanan. Masalah penyelenggaraan pelayanan publik di berbagai sektor dapat dilihat dari

berbagai keluhan serta media massa yang ada. Hal tersebut ditandai dengan adanya pelayanan yang mengesampingkan prosedur dan mekanisme yang efisien serta efektif. Selain itu, terbatasnya fasilitas yang ada, sarana dan prasarana, praktek pungutan liar serta indikasi adanya praktik KKN mewarnai pelayanan negeri ini. Pelayanan yang tidak tepat waktu serta biaya pelayanan menjadi masalah yang berpengaruh pada kualitas pelayanan. Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Pedoman Standar Pelayanan tahun 2014 digunakan untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat.

Pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan publik, memberikan arah untuk dilakukannya perubahan pola pikir dengan mengedepankan aturan pokok serta tata cara yang ada. Pelayanan yang beranekaragam dalam memenuhi kebutuhan publik diantaranya pelayanan administratif, barang maupun jasa. Salah satu pelayanan publik tersebut adalah pelayanan Surat Ijin Mengemudi (SIM). Surat Ijin Mengemudi (SIM) merupakan bukti registrasi dan identifikasi yang diberikan POLRI kepada seseorang yang telah memenuhi persyaratan administrasi, sehat jasmani dan rohani, memahami peraturan lalu lintas dan terampil mengemudikan kendaraan motor.

Tingginya jumlah penduduk di Kabupaten Karawang memiliki pengaruh yang sangat besar terhadap peningkatan kebutuhan Surat Ijin Mengemudi (SIM). Sesuai dengan ketentuan yang berlaku bahwa kelompok umur yang memenuhi persyaratan pemohon SIM kendaraan motor (SIM) harus orang yang berusia 17 tahun keatas dalam data wajib penduduk wajib memiliki KTP di Kabupaten Karawang. Penduduk Kabupaten Karawang termasuk dalam usia dewasa yang telah memenuhi syarat untuk pembuatan Surat Ijin Mengemudi.

Tingginya jumlah penduduk, penyelenggara pelayanan dituntut untuk dapat memenuhi kebutuhan publik secara menyeluruh. Penyelenggaraan pelayanan Surat Ijin Mengemudi ini dilakukan dalam rangka mengetahui ketrampilan mengemudi. Seseorang yang memiliki Surat Ijin Mengemudi dianggap sudah memenuhi kriteria atau persyaratan yang telah ditentukan dalam berlalu lintas sehingga dapat menekan angka kecelakaan. Adanya Surat Ijin Mengemudi ini dalam rangka menertibkan masyarakat dengan sanksi bagi pelanggar yang tidak memiliki SIM yaitu tindak pidana kurungan paling lama empat bulan atau denda paling banyak Rp1.000.000,00 (satu juta rupiah).

Polres Karawang memberikan pelayanan SIM diantaranya SIM perpanjangan, silang/rusak, Mutasi SIM, SIM bagi warga Negara Asing. Urusan itu menjadi kewenangan Polres Karawang dalam rangka melayani kebutuhan masyarakat. Di dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, keamanan dalam negeri merupakan syarat utama mendukung terwujudnya masyarakat madani yang adil, makmur, beradab berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Negara Kesatuan Republik Indonesia. Kualitas Pelayanan menjadi aspek penting dalam mewujudkan harapan yang diinginkan masyarakat.

Jumlah kendaraan di Kabupaten Karawang sangat banyak dan terus meningkat dari tahun ke tahun. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik Kabupaten Karawang jumlah kendaraan motor di Kabupten Karawang pada tahun 2016 yaitu sebesar 750.552 unit. Syarat untuk dapat mengemudikan kendaraan yaitu memiliki Surat Ijin Mengemudi. SIM memiliki fungsi sebagai bukti kompetensi mengemudi, registrasi pengemudi kendaraan motor yang memuat keterangan identitas lengkap pengemudi serta sarana pendukung kegiatan penyelidikan, penyidikan dan identifikasi forensik fisik. Terdapat berbagai golongan SIM sesuai dengan UU RI no 22 tahun 2009 pasal 80 menjadi SIM A, BI, BII, C dan D.

Kompetisi open goverment Indonesia tahun 2013 menuntut kesiapan SATPAS. Di dalam hal tersebut memuat kewajiban penyelenggaraan pelayanan publik, kompetisi standar pelayanan, sistem pelayanan terpadu dan open government Indonesia. Kewajiban yang harus dipenuhi oleh penyelenggara pelayanan SIM di Polres Karawang mencakup penyusunan standar pelayanan publik, sarana dan prasarana, pelaksana, pelayanan yang berkualitas, dipertanggungjawabkan, membantu masyarakat memahami hak dan kewajiban serta melaksanakan kegiatan sesuai ketentuan dan peraturan. Biaya yang dikenakan untuk mengurus SIM memiliki tarif yang berbeda-beda. Hal tersebut disesuaikan dengan aturan yang ada dalam PP No 60 tahun 2016 tentang jenis dan tarif atas penerimaan negara bukan pajak yang berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia SIM C baru sebesar Rp 100.000,00 sedangkan Perpanjangan, mutasi, hilang Rp 75.000,00.

Seiring dengan meningkatnya mobilitas penduduk mendorong bertambahnya pengguna jalan yang tentu mempengaruhi kebutuhan akan SIM C. Di satu sisi, tingginya jumlah penduduk dan unit kendaraan dapat menimbulkan rawan kecelakaan akibat kelalaian pengendara sepeda motor atau kurang terampilnya pengemudi. Kebutuhan Surat Ijin

Mengemudi Kendaraan motor yang semakin meningkat harus diimbangi dengan proses pembuatan SIM dengan pelayanan prima. Mengutamakan kepuasan publik menjadi prioritas utama dalam pembuatan Surat Ijin Mengemudi Kendaraan motor (SIM C). Selain itu, Standar Pelayanan Publik berdasarkan laporan kesiapan SATPAS yaitu pelayanan efisien, cepat, mudah, murah, pasti, transparan, sesuai ketentuan menjadi komponen dalam pelaksanaan kegiatannya. Pelayanan SIM C perpanjangan masih dilakukan secara manual dengan ditandai belum adanya pelayanan SIM Online di Polres Karawang. Selain itu, pelayanan yang diberikan belum dilakukan satu pintu dalam melayani tes kesehatan dan tes sidik jari. Penyelenggaraan SIM keliling yang harus dilakukan secara merata ke seluruh wilayah yang ada di Kabupaten Karawang memiliki pengaruh dalam memenuhi kebutuhan publik.

METODE PENELITIAN (Bold, Font 14 dan Huruf Kapital)

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif-deskriptif. yang dimana pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan serangkaian instrumen penelitian berupa kuesioner yang sebelumnya sudah di tetapkan. Subjek penelitian ini adalah masyarakat yang sudah membuat Surat Ijin Mengemudi kendaraan Motor (SIM C) dan yang telah menjawab kuesioner yang diberikan kepada mereka yang sudah membuat Surat Ijin Mengemudi kendaraan Motor (SIM C) di Polres Karawang.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer yaitu data yang dikumpulkan secara langsung dari sumber utamanya yaitu responden dan Data sekunder yaitu data yang bersumber dari penelitian orang lain atau informasi berupa data yang diberikan oleh pihak dari Polres Karawang.

HASIL PENELITIAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan mengenai kualitas pelayanan pembuatan Surat Ijin Mengemudi Motor (SIM C) di Polres Karawang dengan menggunakan dimensi kualitas pelayanan menurut Sinambela (Sinambela, 2011: 6) yang terdiri dari Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan hak serta Keseimbangan hak dan kewajiban. Berikut ini hasil analisis kualitas pelayanan pembuatan Surat Ijin Mengemudi Motor (SIM C) di Polres Karawang.

1. Transparansi dalam Pelayanan Pembuatan Surat Ijin Mengemudi Motor (SIM C) di Polres Karawang.

Konsep transparansi menunjuk pada suatu keadaan dimana segala aspek dapat diproses penyelenggaraan pelayanan yang bersifat terbuka dan dapat diketahui dengan mudah oleh para pengguna. Informasi mengenai tindakan aparat misalnya alasan yang melatarbelakangi tindakan, bentuk, waktu dan cara melakukan harus tersedia bagi penyelenggara layanan dan masyarakat luas. Transparansi menjadi bagian penting dalam prioritas pelayanan publik yang dilakukan oleh SATPAS Polres Karawang.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, keterbukaan proses penyelenggaraan pelayanan pembuatan Surat Ijin Mengemudi Motor (SIM C) di Polres Karawang dapat dikatakan sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari berbagai instrumen diantaranya penginfomasian bagan alur mekanisme pelayanan pembuatan Surat Ijin Mengemudi (SIM C) di Polres Karawang, daftar persyaratan, daftar tarif, jadwal atau waktu yang diperlukan, nama loket atau petugas. Bagan alur prosedur yang harus dilakukan oleh pemohon SIM C baru, hilang perpanjangan maupun mutasi masuk atau keluar telah ditempel atau dipasang di ruang pelayanan sekaligus dengan keterangan waktu yang diperlukan. Selain itu, segala informasi telah dipublikasikan melalui media tertulis yang ada baik pamflet, banner maupun spanduk. Selain itu, peraturan dan prosedur menjadi salah satu bagian terpenting bagi masyarakat dalam pelayanan permohonan SIM baru, perpanjangan maupun mutasi di SATPAS Polres Karawang. Aparat SATPAS telah memberikan informasi baik di loket informasi maupun setiap masyarakat yang mengurus disetiap loket dengan mengarahkan pemohon SIM ke tahap-tahap selanjutnya serta loket selanjutnya.

2. Akuntabilitas Pelayanan SIM C di Polres Karawang

Akuntabilitas adalah suatu derajat yang menunjukkan besarnya tanggungjawab aparat atau proses pelayanan publik yang dilaksanakan. Pelayanan publik menjadi salah satu tolak ukur kinerja aparat dalam memberikan pelayanan yang paling kasat mata. Kinerja aparat SATPAS dalam pelayanan pembuatan Surat Ijin Mengemudi Motor (SIM C) sudah sesuai mulai dari jam masuk kerja sampai jam kerja selesai.

Berdasarkan wawancara kepada 5 pemohon SIM C tidak ada yang mengeluhkan masalah produk yang dihasilkan terkait data dalam SIM C. Hal ini menunjukkan ketelitian dari aparat petugas SIM C yang sudah baik. Kinerja aparat SATPAS tercermin dari Fakta Integritas yang

menjadi janji setiap aparat dalam menjalankan tugasnya. Sikap transparan, jujur, obyektif dan akuntabel dalam melaksanakan tugas dilakukan sebaik mungkin untuk memberikan pelayanan prima. Pungutan liar menjadi perbuatan illegal yang dapat dilaporkan kepada Kapolres langsung dengan adanya call canter saberpungli sehingga dapat ditindak lanjuti. Pemasangan banner atau stop pungli menjadi bentuk sosialisasi kepada masyarakat. Banner atau spanduk yang dipasang disetiap ruangan merupakan salah satu program prioritas Kapolri yaitu Profesional, Modern dan Terpercaya (Promoter) di bidang penguatan pengawasan. Biaya yang dikenakan dalam Pelayanan Surat Ijin Mengemudi berdasarkan pada PP No 50 tahun 2010 tentang jenis dan tarif atas penerimaan negara bukan pajak yang berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia. Biaya yang dikenakan sudah sesuai dengan SOP yang berlaku baik SIM baru, perpanjangan, mutasi maupun hilang.

3. Kondisional Pelayanan Pembuatan SIM C

Efisiensi pelayanan publik dapat dilihat dari perspektif pemberi layanan yang mengusahakan agar pelayanan yang diberikan tidak terjadi pemborosan sumber daya. Prinsip efisiensi ini menjadi salah satu cara dalam penyelenggara pelayanan publik yang tidak memberatkan masyarakat dan juga tidak berdampak pada pemborosan. Mekanisme yang diterapkan juga perlu memperhatikan agar tidak terjadi pengurusan SIM C yang berulang-ulang (mondar-mandir) sehingga berdampak pada waktu dan tenaga. Pelayanan yang berprinsip pada efisiensi dan efektif dapat menciptakan penyelenggaraan pelayanan secara tepat, cepat, berdaya guna dan tepat guna. Masyarakat Karawang cukup puas karena dalam pembuatan SIM tersebut dilaksanakan langsung di Polres karawang dan hal itu memberikan efisiensi waktu dan juga dapat mempercepat proses pembuatan SIM.

4. Partisipasi Pelayanan Pembuatan SIM C

Partisipasi publik menjadi salah satu ciri eksistensi sistem pemerintahan yang demokratis. Di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, prinsip partisipasi dalam upaya mewujudkan *good governance* ini juga sejalan dengan cara melihat masyarakat tidak hanya sebagai pelanggan melainkan warga negara yang memiliki negara. Partisipasi masyarakat menjadi salah satu komponen terpenting yang melibatkan masyarakat dalam menentukan keputusan yang diambil berdasarkan hak-hak masyarakat. Pengelolaan pengaduan SIM

didasarkan pada prioritas yang telah ditetapkan serta dengan menentukan pejabat yang bertanggungjawab dalam penyelesaian pengaduan.

Salah satu wadah untuk mengakomodasi kritik dan saran ini sebagai wujud demokrasi telah mengubah pola pikir yang bersifat tertutup terhadap kritik menjadi benar-benar dimanfaatkan untuk meningkatkan pelayanan publik. Permasalahan yang ada bukan hanya ditampung dan kurang ditindaklanjuti dalam kegiatan administrasi pelayanan publik. Partisipasi menjadi bentuk suatu demokrasi di dalam penyelenggaraan pelayanan. Dengan melihat rasio antara masyarakat yang sudah memenuhi syarat mengemudikan motor dengan kendaraan yang jumlah kendaraan yang ada terlihat bahwa partisipasi masyarakat dalam mengurus SIM tidak sesuai harapan yang dilatarbelakangi oleh berbagai faktor yang ada. Polres Karawang telah menyediakan beberapa media pengaduan seperti kotak kritik dan saran, IKM, facebook, nomor telepon Kapolres, website maupun email. Penanganan pengaduan langsung direspon oleh petugas apabila pesan yang dikirim jelas dan telah memenuhi mekanisme pengaduan atas pelayanan yang disediakan. Media yang ada seperti kotak saran dan IKM belum dimanfaatkan oleh masyarakat dengan sebaik-baiknya dalam memajukan pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan pemohon SIM C belum semua mengetahui wadah untuk menyalurkan aspirasinya.

Metode Penyelenggaraan Pelayanan Pembuatan SIM C dengan SIM Keliling menjadi salah satu alternatif pelayanan perpanjangan SIM C yang berada di setiap wilayah di Kabupaten Karawang. Dengan adanya pelayanan ini diharapkan dapat memberi kemudahan bagi masyarakat untuk perpanjangan, hilang dan rusak SIM mereka tanpa harus ke SATPAS. Pelayanan yang diberikan meliputi pelayanan permohonan SIM perpanjangan, hilang dan rusak (khusus SIM A dan C). Standar waktu yang diperlukan yaitu 13 menit sehingga hal ini lebih cepat dibandingkan dengan Perpanjangan SIM C di SATPAS selama 30 menit. Biaya yang dikeluarkan juga sama dengan SOP yang berlaku dan tidak berbeda.

5. Kesamaan Hak Pelayanan SIM C di Polres Karawang

Keteguhan aparat Polres dalam rangka mencapai visi dan misi organisasi sebagai suatu kekuatan dalam memberikan pelayanan publik. Keteguhan ini tercermin dari sikap aparat yang tidak mudah terpengaruh atas suatu tindakan yang dilarang dalam pemberian pelayanan SIM C. Keteguhan ini dilakukan dalam rangka menghindari segala bentuk penyimpangan yang tidak sesuai dengan aturan yang berlaku serta menciptakan komitmen

dari aparat dalam pembuatan Surat Ijin Mengemudi Motor (SIM C). Keteguhan penyelenggara pelayanan ini sudah tertuang di dalam fakta integritas yang ditandatangani oleh setiap aparat Polres sebagai bentuk tugas dan tanggung jawab dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Keteguhan petugas pelayanan SIM C juga disampaikan oleh pemohon SIM C bahwa keteguhan petugasnya sudah baik walaupun masih ada beberapa aparat yang menurut pemohon SIM C masih kurang. Pelayanan Surat Ijin Mengemudi Motor (SIM C) di Polres Karawang memegang teguh pada peraturan dan prosedur pelayanan yang sudah ada. Keteguhan ini menjadi hal yang penting dalam menciptakan pelayanan Prima demi kepuasan masyarakat. Aturan-aturan yang ada kemudian dijadikan sebagai pedoman bagaimana dapat diikuti dan dipatuhi aparat merupakan perwujudan budaya kerja.

Keteguhan petugas dapat terlihat dapat dilihat dari tindakan yang diambil dalam melayani pemohon SIM C. Meskipun tegas, petugas tidak mengesampingkan kesopanan dalam pemberian pelayanan kepada pemohon SIM C. Hal ini menunjukkan bahwa pemohon SIM C sudah puas dengan pelayanan yang diterimanya dan telah memenuhi harapan mereka. Hasil pengamatan peneliti petugas selalu menerapkan keteguhan dalam menjalankan tugas mulai dari calon pemohon SIM C datang sampai pulang kembali.

6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban Pelayanan SIM C

Pelayanan publik harus dilakukan secara non partisan yang memperlakukan semua secara adil. Hal ini dilatarbelakangi pengguna layanan (pemohon SIM C) tidak boleh dijadikan pertimbangan dalam memberikan pelayanan Prinsip penyelenggaraan yang dipakai ini harus berdasarkan asas kesamaan di depan hukum. Semua ini dapat dilihat dari adanya indikator adanya akses yang sama bagi semua orang untuk mendapatkan pelayanan, selanjutnya didasarkan pada nomor urut, tidak ada dispensasi terhadap pemohon SIM C.

Berdasarkan hasil penelitian terkait keadilan dalam proses pelayanan sudah adil dan tidak ada yang didahulukan semua berdasarkan urutan yang mendasarkan pada first come first served. Bagi yang mendapatkan urutan awal maka pemohon SIM C akan mendapatkan pelayanan lebih awal. Namun, masih terdapat keluhan dari salah satu pemohon SIM C yang datang lebih dahulu namun dipanggil belakangan. Hal ini menimbulkan kekecewaan kepada pemohon.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti dapat menyimpulkan mengenai hal-hal sebagai berikut:

1. Transparansi, dalam hal transparansi di Polres Karawang sudah baik karena segala informasi yang diperlukan oleh para pengguna informasi dapat diketahui dengan mudah.
2. Akuntabilitas aparat yang ada di Polres Karawang sudah baik, dapat dilihat dari hasil kuisioner bahwa tidak ada yang mengeluhkan masalah terkait dengan kinerja aparat dan produk yang dihasilkan.
3. Dalam hal Kondisional Pelayanan, para pembuat SIM C di Polres Karawang merasa cukup puas karena pelaksanaannya dilaksanakan langsung di Polres Karawang sehingga mengefiesi waktu dan mempercepat proses pembuatan SIM.
4. Untuk Partisipasi pelayanan pembuatan SIM C, Polres Karawang sudah menyiapkan berbagai media untuk pengaduan dan penanganan pengaduan langsung direspon oleh petugas, akan tetapi masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui adanya kotak saran dan IKM. Walaupun demikian, Polres Karawang memberikan pelayanan yang lebih baik lagi dengan menyelenggarakan pelayanan SIM keliling. Dengan adanya pelayanan SIM keliling ini memberikan kemudahan bagi masyarakat dan menghemat waktu masyarakat dalam perpanjangan dan kehilangan SIM.
5. Kesamaan hak pelayanan SIM C di Polres Karawang dikatakan cukup baik walaupun masih ada beberapa aparat yang kurang baik menurut pemohon SIM C.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban pelayanan SIM C, terkait dengan keadilan masih terdapat beberapa aparat yang tidak mematuhi aturan sehingga ada beberapa pemohon SIM C yang merasa kecewa karena dalam hal pemanggilan giliran masih ada yang tidak sesuai dengan nomor urut.

Saran

Saran yang diajukan oleh peneliti berkaitan dengan kualitas pelayanan dalam pembuatan surat izin mengemudi kendaraan bermotor (SIM C) di Polres Karawang sebagai berikut:

1. Lebih meningkatkan lagi kualitas kerja pada setiap anggota Polres Karawang agar lebih baik lagi, sehingga para pemohon SIM C bisa merasa puas dalam pelayanan yang dilakukan oleh anggota Polres Karawang.
2. Tidak membeda-bedakan para pemohon SIM C yang datang untuk membuat SIM C, sehingga tidak adalagi rasa kekecewaan dari para pemohon SIM C, patuhi peraturan yang ada, dahulukan pemohon SIM C yang datang terlebih dahulu.
3. Anggota Polres Karawang harus lebih sering memberitahukan kepada para pemohon SIM C yang datang bahwa ada beberapa media yang dapat digunakan sebagai pengaduan agar apabila ada saran dan kritik dari pemohon SIM C dapat digunakan sebagai perbaikan pelayanan untuk masa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

Arif, S. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Program Sekolah Demokrasi.

A.S. Moenir. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara: Jakarta.

Hardiansyah (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik.

Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek*. Edisi Pertama. Jakarta: Salemba.

Sinambela, L. P., dkk. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sinambela, L. P., dkk. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.