

## Transformasi Menuju Polri Yang Presisi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Penerbitan SIM di Polres Karimun = Transformation Towards Polri Presisi in Improving the Quality of Public Service in Issuing Driving Licenses at Karimun Police Resort

Petra Centya Katotje Tumengkol, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920525018&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya transformasi pelayanan publik menuju Polri yang Presisi yang diinisiasi oleh Kapolri terhadap seluruh pelayanan publik Kepolisian termasuk Polres Karimun. Dalam implementasinya, transformasi pelayanan publik di pelayanan SIM pada Satpas Polres Karimun belum maksimal. Zona Integritas yang dibangun memang membuahkan hasil perbaikan dari nilai B ke A minus, namun masih tidak maksimal. Berdasarkan persoalan tersebut, penelitian ini ditujukan untuk menganalisa transformasi menuju Polri yang Presisi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik penerbitan SIM di Polres Karimun dan juga menganalisis faktor-faktor yang menjadi penghambatnya.

Pisau analisis dalam penelitian ini adalah teori kualitas pelayanan publik, New Public Service, konsep pelayanan prima kepolisian dan konsep transformasi menuju Polri yang Presisi. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa transformasi menuju Polri yang Presisi yang dilaksanakan oleh Polres Karimun pada pelayanan SIM telah meningkatkan kualitas pelayanan dari sisi assurance, empathy, dan responsiveness. Namun, dari dimensi reliability dan tangible masih belum maksimal karena faktanya Satpas Polres Karimun belum mampu memberikan pelayanan penerbitan SIM D kepada para penyandang disabilitas. Kendaraan yang digunakan untuk uji praktek SIM D juga tidak tersedia. Sementara, faktor internal yang menjadi penghambat transformasi menuju Polri yang Presisi pada pelayanan SIM Polres Karimun antara lain kuantitas dan kualitas personel, perlakuan dengan cara yang sama kepada semua pemohon SIM, intensitas kinerja yang tinggi, serta belum terintegrasinya inovasi pelayanan publik baik bidang lalu lintas maupun seluruh pelayanan publik Polres Karimun. Untuk faktor eksternal, karakteristik wilayah hukum Polres Karimun yang merupakan daerah kepulauan membuat biaya perjalanan ke Satpas SIM mahal. Strategi mengatasi faktor-faktor penghambat tersebut yakni melalui pemanfaatan metode ToT atau Training of Trainers, memaksimalkan penggunaan Bus SIM Keliling, melaksanakan penerbitan SIM D untuk penyandang disabilitas serta memanfaatkan peran Bhabinkamtibmas untuk mengantarkan produk hasil layanan kepada masyarakat.

.....Indonesian National Police, also known as Polri, has run various transformations in all aspects of its public services. Such transformation, heading to Polri Presisi which is initiated by the Chief of Polri, takes place in its all working units, including Karimun Police Resort. In its implementation, public service transformation in issuing driving license at Satpas (a unit of driving license organizer) of the police resort has not been as it is expected. The integrity zone that was built at the police resort has improved the grade from B to A minus, but the results have not been optimal. The research aims at analyzing the problems as well as the factors causing the problems.

In analyzing the problems, the research employs the theory of public service quality, the concept of new

public service, the concept of excellent police service and the concept of transformation towards Polri presisi. The research also employs the qualitative approach using phenomenological method. The results of the research reveals that the transformation towards Polri presisi, carried out by the police resort in issuing driving license has improved the quality of service in terms of assurance, empathy, and responsiveness dimensions. However, reliability and tangible dimensions have not been optimal yet due to the fact that the police resort has not been able to provide driving license D for disabilities. Besides, the police resort does not have vehicles used by disabilities to take practice tests. The results of the research also reveal several internal factors that hinder the transformation towards Polri presisi in issuing driving license, among others: the quantity and quality of personnel, the same treatments given to all driving license applicants, high performance intensity, and the lack of integration of public service innovations in both traffic and all public services of the police resort. In terms of external factors, the characteristic of the jurisdiction of the police resort which is an archipelago area makes the tariff of transportation to the police resort high. The researcher recommends several strategies to overcome these inhibiting factors, such as using the training of trainer method, maximizing the use of mobile bus for issuing driving license, issuing driving license D for disabilities and utilizing the role of a Bhabinkamtibmas (a police sergeant assigned to a village or sub-district) in delivering police service products to the community.