

**Kualitas Pelayanan Program Les Ujian Praktek SIM (LUPS) dalam
Pengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Satuan Lalu Lintas Polres
Nganjuk**

Vita Zuhrohtul Mas'udah

**S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya
vitazuhrohtulm@gmail.com**

Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP

**S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya
evafanida@unesa.ac.id**

Abstrak

Pada tanggal 24 Februari 2018 lalu, Satuan Lalu Lintas Polres Nganjuk menciptakan program terbaru yaitu Les Ujian Praktek SIM (LUPS). Yang melatar belakangi program ini dibuat adalah karena banyaknya keluhan dari masyarakat terkait sulitnya lulus ujian praktek. Dimana ujian praktek tersebut merupakan salah satu syarat dalam mendapatkan Surat Izin Mengemudi. Sehingga program ini diciptakan untuk membantu masyarakat agar dapat lebih mudah dalam mendapatkan Surat Izin Mengemudi (SIM). Program ini berlokasi di Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Nganjuk yang beralamat di Jalan Gatot Subroto Nomor 116, Ringinanom, Kecamatan Nganjuk. Tujuan dari peneliti yakni ingin mengetahui seberapa besar Kualitas Pelayanan Program Les Ujian Praktek SIM (LUPS) dalam Pengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Satuan Lalu Lintas Polres Nganjuk. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Fokus penelitian ini terdiri dari empat indikator diantaranya adalah ekonomis (*economy*), efisiensi (*eficiency*), efektivitas (*efectiveness*), dan keadilan (*equity*). Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, studi pustaka dan dokumentasi. Yang dianalisis menggunakan teknik analisis data menurut Miles dan Huberman yakni pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan pengambilan keputusan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti di lapangan, secara keseluruhan Kualitas Pelayanan Program Les Ujian Praktek SIM (LUPS) dalam Pengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Satuan Lalu Lintas Polres Nganjuk menunjukkan sudah cukup baik, namun masih perlu adanya perbaikan dalam beberapa aspek salah satunya adalah adanya penambahan materi untuk peserta LUPS, perlu adanya pendataan peserta LUPS sebagai pedoman seberapa besar tujuan program yang sudah dicapai, serta perlu dibuatnya *Standard Operating Procedures* (SOP) agar proses pelayanan dapat berjalan lebih baik lagi.

Kata kunci :Kualitas Pelayanan, LUPS, SIM

Abstract

On February 24, 2018, the Nganjuk Police Traffic Unit created the newest program, namely the SIM Practice Exam (LUPS). The background of this program was made because of the many complaints from the community regarding the difficulty of passing the practice exam. Where the practice exam is one of the requirements in obtaining a driver's license. So that this program was created to help people to get easier in getting a driver's license (SIM). This program is located at the Nganjuk Regional Police Traffic Unit Office located at Jalan Gatot Subroto Number 116, Ringinanom, Nganjuk. The aim of the researcher is to find out how much the Service Quality of the SIM Practice Exam (LUPS) Program is in the Management of Driving License (SIM) in the Nganjuk Police Traffic Unit. The type of research used is descriptive research with a qualitative approach. The focus of this study consisted of four indicators including economic, efficiency, effectiveness (and equit). The technique of collecting data is done through interviews, observation, literature studies and documentation. Those analyzed using data analysis techniques according to Miles and Huberman), namely data collection, data reduction, data presentation, and decision making. Based on research conducted by researchers in the field, overall the Service Quality of the SIM Practice Examination Program (LUPS) in the Management of Driving License (SIM) in the Nganjuk Police Traffic Unit shows that the quality of services provided is quite good, but still needs improvement in some aspects of which are the addition of material for LUPS participants, there is a need for data collection of LUPS participants as guidelines for how much program objectives have been achieved, and the need for Standard Operating Procedures (SOP) so that the service process can be better.

Key words :Service Quality, LUPS, Driver's License

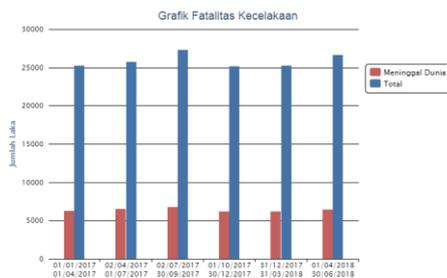
PENDAHULUAN

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, kecelakaan lalu lintas adalah suatu peristiwa di Jalan yang tidak diduga dan tidak disengaja melibatkan kendaraan dengan atau tanpa pengguna jalan lain yang mengakibatkan korban manusia dan/atau kerugian harta benda. Sedangkan menurut Sulaksmono (1997), kecelakaan merupakan suatu peristiwa yang tidak terduga dan juga tidak dikehendaki, dimana kejadian tersebut dapat mengacaukan suatu aktifitas yang telah diatur sebelumnya.

Di wilayah negara ASEAN, Indonesia merupakan negara kedua yang memiliki tingkat kecelakaan tertinggi. Dimana angka kecelakaan ini lebih tinggi dibanding jumlah kasus terorisme, bencana tsunami, bencana banjir. Negara dengan tingkat kecelakaan tinggi juga terdapat di Thailand, Vietnam, Malaysia, Filipina, dan Laos. Sedangkan angka kecelakaan terendah terdapat di negara Singapura dan Brunei Darussalam, kedua negara tersebut sudah memiliki jalur lalu lintas terbaik di wilayah negara ASEAN. Jalur lalu lintas tersebut sudah hampir mendekati jalur lalu lintas yang berada di negara maju, seperti negara Belanda dan Inggris. (<http://wartakota.tribunnews.com>)

Masih tingginya angka kecelakaan dalam berlalu lintas di Indonesia, akan berdampak pada semakin banyaknya kerugian yang ditimbulkan. Selain kerugian negara atas fasilitas-fasilitas umum yang rusak karena terjadinya kecelakaan, juga terdapat kerugian atas meningkatnya jumlah korban kecelakaan lalu lintas pada setiap tahunnya. Dimana tidak hanya korban luka-luka, namun juga korban yang meninggal dunia akibat terjadinya kecelakaan. Meningkatnya jumlah korban kecelakaan di Indonesia ini dapat dibuktikan dengan adanya grafik terkait jumlah kecelakaan di Indonesia selama beberapa triwulan terakhir.

Gambar 1.1
Jumlah Kecelakaan di Indonesia Selama Triwulan Terakhir



Dalam grafik ini kecelakaan yang dilaporkan ke polisi lalu lintas ditampilkan per triwulan (kuartal). Grafik dihasilkan secara online dari database kecelakaan AIS yang telah secara resmi diumumkan pada bulan Oktober 2013. Setiap database kecelakaan ini diperkenalkan pada September 2012 sebagai kantor polisi melaporkan data mereka dengan handal dan akurat. Namun sistem ini masih akan diumumkan lebih lanjut dan sedang dalam proses pelatihan. Kami berharap bahwa setidaknya 90% dari semua kecelakaan yang terjadi dilaporkan dan target kami adalah untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas data yang lebih lanjut.

Sumber: <http://korlantas-irsms.info>

Dari data di atas dapat dilihat bahwa mulai dari tahun 2017 hingga pertengahan 2018,

jumlah kecelakaan lalu lintas masih termasuk dalam kategori tinggi. Yakni masih terdapat kurang lebih 25000 jumlah kecelakaan yang terjadi setiap tiga bulannya. Bahkan pada bulan Februari hingga September 2017 terdapat sebanyak 27,288 jumlah kecelakaan, dan pada bulan April hingga Juni tahun 2018 terdapat 26,628 jumlah kecelakaan yang terjadi di Indonesia. Sedangkan jumlah korban meninggal dunia terbanyak, juga terjadi pada bulan Februari hingga September 2017 yakni sebesar 6787 jiwa.

Jumlah kecelakaan tertinggi di Indonesia terdapat di wilayah Jawa Timur, dimana angka kecelakaan di Jawa Timur pada satu tahun terakhir mencapai 6324 kasus kecelakaan lalu lintas, diikuti oleh daerah Jawa Tengah yakni sebanyak 4414 kasus, kemudian wilayah Sulawesi Selatan sejumlah 1966, selanjutnya ialah wilayah Jawa Barat dengan jumlah kasus sebanyak 1743 dan terakhir wilayah Sumatera Utara mencapai 1440 kasus kecelakaan. Di Jawa Timur, kasus kecelakaan selama satu tahun terakhir memakan korban hingga 10151 dengan rincian: meninggal dunia sebanyak 1371 jiwa, luka berat 159, dan luka ringan sebanyak 8651 korban. Serta jumlah total kerugian kecelakaan di Jawa Timur ini, mencapai angka Rp.8.446.615.000 (<http://korlantasirsms.com>)

Pada tahun 2017 lalu, dari 38 kabupaten/kota di wilayah Jawa Timur jumlah kecelakaan lalu lintas paling banyak terjadi di wilayah Kabupaten Pasuruan. Dimana korban meninggal dunia sebanyak tujuh jiwa, korban luka berat sebanyak dua orang, dan jumlah korban luka ringan sebanyak 47 orang. Peringkat kedua kecelakaan lalu lintas terbanyak terjadi di Kabupaten Nganjuk, yakni sebanyak tujuh jiwa meninggal dunia, satu orang luka berat, dan sebanyak 50 orang mengalami luka ringan. Kemudian Kabupaten Sidoarjo menduduki peringkat ketiga sebagai daerah dengan tingkat kecelakaan lalu lintas terbanyak di wilayah Jawa Timur, selanjutnya disusul Kabupaten Banyuwangi dan Kabupaten Blitar. (<http://jatim.tribunnews.com>)

Dari data di atas, dapat dilihat bahwa Kabupaten Nganjuk merupakan salah satu wilayah di Jawa Timur dengan angka kecelakaan tertinggi yakni peringkat kedua. Penyebab dari tingginya angka kecelakaan ini sangat beragam, mulai dari kurang pahamnya masyarakat terkait etika dalam berlalu lintas yang benar, kecerobohan pengendara saat sedang berkendara, mengemudi kendaraan dengan kecepatan diatas rata-rata, pengendara sedang dalam pengaruh minuman beralkohol, atau bahkan karena kondisi jalan yang sedang mengalami kerusakan.

Kecelakaan sering terjadi perkotaan sebagai pusat kegiatan ekonomi, sosial, dan budaya. Penduduk merupakan faktor utama dalam perkembangan suatu kota yang diiringi dengan

pertumbuhan wilayah dan perekonomian dan kota-kota pendukung sekitarnya serta kota-kota yang memiliki pusat-pusat kegiatan tertentu. Penyebaran kegiatan ekonomi tidak terpusat di satu tempat saja.. Hal ini dikarenakan kebutuhan tersebut tidak dapat dipenuhi di sekitar tempat tinggal. Pemerintah telah banyak melakukan usaha penanggulangan kecelakaan lalu lintas, diantaranya pemberian rambu – rambu lalu lintas namun masalah tersebut tidak dapat terselesaikan dengan mudah (Simarungkalit, 2014)

Selain hal-hal tersebut, kemudahan masyarakat untuk mendapatkan alat transportasi juga memungkinkan menjadi salah satu penyebab tingginya angka kecelakaan yang masih saja terjadi. Karena dapat kita ketahui, saat ini hanya dengan uang muka atau DP (*Down Payment*) yang sangat rendah atau bahkan hanya bermodalkan fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP), masyarakat dapat dengan mudahnya membawa motor atau mobil untuk dibawa pulang. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya tabel perkembangan jumlah kendaraan bermotor setiap tahunnya, yakni:

Tabel 1.1
Perkembangan Jumlah Kendaraan Bermotor

Jenis Kendaraan Bermotor	Tahun	
	2015	2016
Mobil Penumpang	13.480.973	14.580.666
Mobil Bis	2.420.917	2.486.898
Mobil Barang	6.611.028	7.063.433
Sepeda Motor	98.881.267	105.150.082
Jumlah	121.394.185	129.281.079

Sumber: <http://bps.go.id>

Dari data di atas dapat kita lihat bahwa perkembangan jumlah kendaraan bermotor di Indonesia setiap tahunnya, dapat dikatakan cukup tinggi. Terlebih pada kendaraan sepeda motor yang mengalami kenaikan sampai dengan hampir 8%. Tinggi nya angka ini akan sangat berpengaruh pada populasi kendaraan di jalan raya, semakin banyak masyarakat yang memiliki dan menggunakan kendaraan pribadi maka akan semakin menambah angka kemacetan. Tidak hanya kemacetan, namun juga mampu berdampak pada hal-hal lain seperti polusi udara yang semakin lama juga akan merusak lingkungan, meningkatnya angka kecelakaan yang terjadi, semakin banyaknya pelanggaran lalu lintas di jalanan hingga dapat memicu terjadinya kesenjangan sosial dalam masyarakat. Pemerintah seharusnya segera memberikan perhatian lebih serta membuat jalan keluar agar masalah ini dapat segera diatasi. Karena dikhawatirkan akan semakin banyak akibat-akibat buruk lain yang dapat terjadi apabila kemudahan dalam mendapatkan kredit motor ini dibiarkan begitu saja.

Surat Izin Mengemudi (SIM) sendiri merupakan suatu bukti registrasi dan identifikasi yang diberikan oleh Polri kepada seseorang yang telah memenuhi syarat administrasi yang telah ditetapkan, sehat jasmani maupun rohani, mampu memahami dan mengerti peraturan lalu lintas dan trampil dalam mengemudikan kendaraan bermotor (<https://www.polri.go.id>)

Dalam proses permohonan mendapatkan SIM masyarakat harus melalui beberapa tahapan yakni dimulai dari tahap administratif yakni harus memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP), mengisi formulir pendaftaran yang telah disediakan. Tahapan terakhir adalah harus lulus ujian yang meliputi ujian teori, ujian praktek, serta mendapatkan surat keterangan sehat dari dokter. Tidak mudah melewati tahapan-tahapan tersebut, terlebih tahapan ujian praktik yang dirasa cukup sulit. Keluhan terkait sulitnya lulus ujian praktik SIM ini juga banyak dirasakan oleh masyarakat Indonesia. Hal tersebut dibuktikan dengan beberapa hasil wawancara dan dari berita media online yang menyebutkan bahwa les ujian praktik di Indonesia dirasa cukup sulit. Berikut berita dari media online yang menyebutkan bahwa dari 50 pemohon SIM, hanya terdapat 1-2 orang saja yang mampu lulus ujian praktik SIM dengan lancar. (<https://radartegal.com>)

Masyarakat Kabupaten Nganjuk juga memiliki pendapat yang sama terkait beberapa alasan mereka tidak memiliki SIM, salah satunya karena mereka menganggap proses pengurusan SIM terlalu sulit (dalam proses ujian praktek). Banyak masyarakat Kabupaten Nganjuk yang mengeluh telah berkali-kali mengurus SIM, namun pada akhirnya tetap gagal. Kegagalan ini yang akhirnya membuat mereka putus asa, dan malas mengurus SIM lagi. (<https://agtvnews.com>)

Keluhan masyarakat dalam pengurusan Surat Izin Mengemudi inilah yang membuat Satuan Lalu Lintas Polres Nganjuk, menciptakan inovasi baru agar masyarakat merasa lebih mudah dalam proses pengurusan SIM. Lebih tepatnya pada tanggal 24 Februari 2018, Satuan Lalu Lintas Polres Nganjuk melaunching program Les Ujian Praktik SIM (LUPS). LUPS merupakan suatu program yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat lulus pada praktik SIM. Karena selama ini banyak sekali keluhan masyarakat terkait proses pengurusan SIM yang terkesan sulit, sehingga membuat mereka harus tes berulang-ulang agar bisa mendapatkan SIM.

Tidak hanya itu, Les Ujian Praktik SIM (LUPS) ini juga bertujuan untuk mengantisipasi adanya joki dan calo yang selama ini masih banyak dilakukan oleh oknum-oknum tidak bertanggung jawab. Dengan adanya program ini diharapkan masyarakat yang selama ini telah berkali kali gagal dalam proses pengurusan SIM, dapat lebih mudah dalam mendapatkan SIM. Sehingga masyarakat tidak perlu lagi

menggunakan jasa joki dan calo dalam pengurusan SIM.

Les Ujian Praktek SIM ini tidak hanya diperuntukkan untuk masyarakat Nganjuk saja, namun juga dapat di ikuti oleh masyarakat dari daerah lain. Masyarakat yang ingin mengikuti les ini hanya perlu datang ke Polres Nganjuk setiap hari selasa dan jumat, pada pukul 14.00. Disana masyarakat akan dibimbing dan didampingi oleh beberapa penguji SIM yang sedang bertugas. Les ini dilaksanakan tanpa pungutan biaya sedikitpun, yakni gratis. Setelah beberapa bulan di luncurkan, program ini telah mendapat respon positif dari masyarakat.

Dengan adanya Les Ujian Praktek SIM (LUPS) ini harapannya tidak hanya dapat memudahkan masyarakat agar lebih cepat lulus ujian praktek SIM dan akhirnya mendapatkan SIM. Namun tujuan lainnya adalah agar masyarakat dapat menjadi lebih tereduksi terkait bagaimana cara berkendara yang baik dan benar di jalanan. Hal tersebut dilakukan agar tidak terjadi dampak-dampak negatif pada saat masyarakat berada di jalan raya. Karena tidak dipungkiri bahwa saat ini salah satu penyebab tingginya angka kecelakaan adalah masyarakat yang melakukan pelanggaran. Misalnya banyaknya ibu-ibu yang belok kanan namun menyalakan sen ke kiri, masyarakat yang menggunakan trotoar di jalan raya untuk menghindari kemacetan, dan lain lain. Hal tersebut menjadikan salah satu alasan bahwa mengikuti Les Ujian Praktek SIM di Satuan Lalu Lintas Polres Nganjuk ini cukup penting.

Berdasarkan pengamatan awal terkait program Les Ujian Praktek SIM di Satlantas Polres Nganjuk, maka penulis tertarik untuk meneliti lebih dalam mengenai seberapa besar **“Kualitas Pelayanan Program Les Ujian Praktek SIM (LUPS) dalam Pengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Satuan Lalu Lintas Polres Nganjuk”**.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Fokus penelitian ini terdiri dari empat indikator diantaranya adalah ekonomis (*economy*), efisiensi (*eficiency*), efektivitas (*efectiveness*), dan keadilan (*equity*). Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, studi pustaka dan dokumentasi. Yang dianalisis menggunakan teknik analisis data menurut Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2015) yakni pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan pengambilan keputusan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah didapatkan, maka dapat dilakukan

analisis terkait Kualitas Pelayanan Program Les Ujian Praktek SIM (LUPS) dalam Pengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Satuan Lalu Lintas Polres Nganjuk dengan menggunakan empat indikator menurut Salim dan Woodward (dalam Hardiyansyah, 2011) diantaranya adalah ekonomis (*economy*), efisiensi (*eficiency*), efektivitas (*efectiveness*), dan keadilan (*equity*). Berikut merupakan penjelasannya:

1. Dimensi Ekonomis (*Economy*)

Dalam dimensi *Economy* (ekonomis) ini menyangkut adanya penggunaan sumberdaya yang seminimal mungkin dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik. Di dalam dimensi ini, penilaian lebih ditekankan pada seminimal mungkin sumberdaya/pengeluaran yang digunakan namun tetap dapat menghasilkan suatu pelayanan yang maksimal. Sehingga pada akhirnya, program Les Ujian Praktek SIM ini dapat terlaksana sesuai tupoksi yang ada.

Sesuai dengan pendapat dari Rosyidi (2006) yang menyebutkan bahwa ekonomi adalah suatu pengetahuan yang mengartikan tentang gejala-gejala masyarakat yang timbul karena perbuatan manusia dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhan dan untuk mencapai kemakmuran. Pendapat tersebut sesuai dengan tujuan dari adanya Les Ujian Praktek SIM ini, dimana dalam penyelenggaraan pelayanan program ini berorientasi terhadap kebutuhan masyarakat yakni agar lebih mudah dalam mendapatkan SIM.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan oleh peneliti di atas, menyebutkan bahwa pada program Les Ujian Praktek SIM (LUPS) ini terdapat dua pembimbing yakni Bripka Andik Sujatmiko, dan juga Bapak Sutrisno. Dua pembimbing tersebut merupakan bagian dari Unit Reg Ident, dimana dalam unit tersebut terdapat salah satu tugas dan wewenang para anggotanya untuk melakukan pengujian terhadap pengetahuan dan ketrampilan pemohon SIM dalam menjamin kebenaran/ketetapan materiil atas surat ijin yang diterbitkannya.

Kemudian menurut hasil wawancara dan observasi peneliti, dari dua pembimbing tersebut sudah mampu memberikan pelayanan yang maksimal. Karena pada satu sesi LUPS hanya diperuntukkan untuk maksimal 20 peserta saja, dengan tujuan agar proses LUPS dapat berjalan maksimal. Dengan adanya petugas yang juga merangkap menjadi pembimbing Les Ujian Praktek SIM ini, pemerintah juga dapat menekan pengeluaran untuk pembiayaan peembimbing. Karena dalam melaksanakan tugasnya, pembimbing tidak mendapatkan tambahan gaji atau tunjangan.

Selanjutnya dimensi ini juga menilai terkait pelayanan yang diberikan secara gratis ini, pembimbing akan tetap memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat peserta LUPS. Karena pembimbing menyadari bahwa tugas dan tanggung jawab mereka adalah sebagai pelayan publik, sehingga hal tersebut tidak berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan entah itu dalam pelayanan yang berbayar ataupun tidak. Kemudian terkait hal tersebut, masyarakat peserta LUPS juga menyadari bahwa pelayanan yang diberikan telah maksimal, namun masih terdapat harapan-harapan masyarakat terkait pelayanan yang diberikan oleh pembimbing. Yakni masyarakat berharap agar proses edukasi atau bimbingan yang diberikan dapat ditingkatkan lagi. Peningkatan materi bimbingan Les Ujian Praktik SIM melalui metode lain, misalnya pemberian draft terkait kisi-kisi proses ujian praktik SIM, maupun metode lainnya yang dapat diterapkan di Les Ujian Praktik SIM tersebut.

2. Dimensi Efisiensi (*Efficiency*)

Adalah suatu keadaan yang menunjukkan tercapainya perbandingan terbaik antara masukan dan keluaran dalam suatu pelayanan publik. Dalam dimensi ini memiliki artian bahwa suatu hasil dari pelayanan publik yang dilakukan sebuah instansi harus sesuai dengan usaha yang dilakukan. Sehingga jika pelayanan dilakukan dengan usaha yang maksimal, diharapkan akan mendapatkan suatu hasil yang maksimal pula. Dalam kata lain, usaha dan pengeluaran tidak akan sia-sia.

Dari hasil penelitian Kualitas Pelayanan Program Les Ujian Praktek SIM (LUPS) dalam Pengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Satuan Lalu Lintas Polres Nganjuk pada dimensi *efficiency* (efisiensi), telah menunjukkan bahwa pihak Satlantas Polres Nganjuk telah berusaha semaksimal mungkin dalam proses pelayanan kepada masyarakat. Dimana upaya-upaya tersebut dilakukan guna tujuan dari program LUPS dapat segera tercapai. Salah satu upaya yang terus dilakukan pihak Satlantas selaku pemberi layanan adalah melakukan penyuluhan ke sekolah-sekolah yang ada di Kabupaten Nganjuk. Penyuluhan dilakukan untuk memperkenalkan program kepada pelajar SMA, dimana saat ini usia pelajar SMA sudah waktunya untuk mengurus SIM.

Selain melakukan penyuluhan ke sekolah-sekolah di Kabupaten Nganjuk, upaya lain yang terus dilakukan pihak Satuan Lalu Lintas Polres Nganjuk ialah mengajak seluruh masyarakat yang sedang mengurus

SIM untuk mengikuti dan berpartisipasi dalam Les Ujian Praktik SIM tersebut. Pihak petugas ujian SIM yang juga merupakan pembimbing LUPS ini yang memberikan kemudahan untuk mengajak masyarakat agar ikut serta dalam program ini.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa menurut masyarakat dengan adanya program ini masyarakat merasa terbantu, beberapa pendapat dari masyarakat yang memaparkan bahwa manfaat dan dampak positif dari adanya LUPS ini adalah mereka menjadi mudah lulus ujian praktik SIM. Dampak lain adalah masyarakat merasa jauh lebih siap untuk melakukan ujian praktek SIM, menjadi lebih teredukasi terkait dengan cara berlalu lintas yang benar, serta memungkinkan dengan semakin banyaknya masyarakat yang tertib jalan raya akan mengurangi dampak kecelakaan yang terjadi. arena dapat kita ketahui bahwa salah satu penyebab tingginya angka kecelakaan adalah pelanggaran berlalu lintas.

3. Dimensi Efektivitas (*Effectiveness*)

Yaitu tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, baik itu dalam bentuk target, sasaran jangka panjang, maupun misi organisasi. Maksud dari dimensi ini adalah pengukuran tingkat keberhasilan yang diperoleh pemberi layanan melalui tercapainya tujuan-tujuan dari adanya pelayanan itu sendiri. Tujuan yang dimaksud adalah target-target yang ingin dicapai oleh Satlantas Polres Nganjuk selaku pemberi pelayanan. Dengan tercapainya tujuan dan target-target tersebut, maka dapat dipastikan bahwa pelayanan yang diberikan dapat dikatakan berhasil. Namun apabila pelayanan belum mampu mencapai tujuan ataupun target-target, maka pelayanan belum bisa dikatakan berhasil. Sehingga terdapat perbedaan antara efektivitas dengan efisiensi yaitu efektivitas lebih menekankan pada hasil atau dampak dalam proses pencapaian tujuan, sedangkan efisiensi cenderung menekankan pada penggunaan sumber daya dalam pencapaian tujuan.

Dimana hasil tersebut menunjukkan bahwa Satlantas Polres Nganjuk telah mampu mencapai tujuan awal yang telah dibuat. Tujuan dari LUPS adalah memudahkan masyarakat agar lebih mudah lulus ujian praktik SIM. Sesuai hasil penelitian, telah banyak masyarakat yang terbantu dengan adanya LUPS ini, yakni mereka lebih mudah lulus ujian praktik SIM. Walaupun tidak ada data tertulis, karena petugas tidak melakukan pendataan, namun hasil observasi peneliti, program ini sudah cukup efektif. Melalui beberapa wawancara dengan masyarakat peserta LUPS mengemukakan bahwa dengan

mengikuti LUPS mereka dapat lulus ujian praktik sim dengan lancar. Namun yang perlu diperhatikan saat ini adalah, perlu ada nya pembuatan atau penyusunan *Standard Operating Procedures* atau SOP. SOP merupakan dokumen yang berisi serangkaian instruksi tertulis dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan administrasi perkantoran yang berisi cara melakukan pekerjaan, waktu pelaksanaan, dan tempat penyelenggaraan. Sehingga SOP tersebut merupakan salah satu aspek penting dari suatu program atau inovasi yang dibuat oleh pemerintah. Agar proses pelayanan publik, dapat dipertanggung jawabkan.

Sehingga dari hasil penelitian terkait Kualitas Pelayanan Program Les Ujian Praktek SIM (LUPS) dalam Pengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Satuan Lalu Lintas Polres Nganjuk, telah sesuai dengan dimensi *effectiveness* (efektivitas). Dimana pelayanan yang dilakukan oleh Satlantas Polres Nganjuk sudah mampu mencapai tujuan awal dibuatnya program tersebut, yakni membantu masyarakat agar lebih mudah dalam ujian praktik SIM. Karena pada dasarnya tujuan dari setiap organisasi atau lembaga di dalam proses penyelenggaraan pelayanan dapat berjalan dengan efektif, apabila didukung oleh faktor-faktor pendukung efektivitas.

4. Dimensi Keadilan (*Equity*)

Adalah pelayanan publik yang diselenggarakan dengan memperhatikan aspek-aspek pemerataan. Dimana dalam dimensi ini harus mampu mencakup konsep ketercukupan yakni proses pelayanan harus mampu memenuhi kebutuhan masyarakat peserta LUPS. Dalam hal ini, salah satu kebutuhan masyarakat peserta LUPS adalah mendapatkan pelayanan sesuai dengan apa yang menjadi haknya. Selain itu keadilan juga mencakup kewajiban yang harus dilaksanakan oleh para petugas Les Ujian Praktek SIM.

Dari hasil penelitian terkait Kualitas Pelayanan Program Les Ujian Praktek SIM (LUPS) dalam Pengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Satuan Lalu Lintas Polres Nganjuk, menunjukkan bahwa Satlantas Polres Nganjuk telah mampu melakukan keadilan dalam setiap pelayanannya. Hal tersebut sesuai dengan pendapat dari Alsanton et al. (2008) yang mengemukakan bahwa keadilan adalah suatu keadaan antar-manusia yang diperlakukan dengan sama, yang sesuai dengan hak serta kewajibannya masing-masing. Dimana dalam proses penyelenggaraan LUPS ini, pembimbing dapat memberikan rasa adil kepada setiap masyarakat peserta LUPS.

Keadilan tersebut adalah tidak adanya sifat membeda-bedakan antar seluruh peserta LUPS, dimana seluruh peserta tersebut mendapatkan perlakuan yang sama.

Dimana rasa adil tersebut didapatkan dari pelayanan yang dilakukan oleh pembimbing. Yakni seluruh masyarakat peserta Les Ujian Praktek SIM diperlakukan secara sama sesuai dengan hak dan kewajiban mereka. Dimana salah satu hak mereka adalah diberikannya pelayanan secara maksimal, dan kewajibannya adalah mentaati peraturan yang diberikan oleh pihak pembimbing. Selain itu, aspek keadilan juga menyangkut integritas dari pembimbing agar tidak melakukan KKN. Karena tidak dapat dipungkiri bahwa saat ini tingkat kepercayaan masyarakat terhadap Kepolisian sudah menurun, sehingga saat ini Kepolisian sedang berusaha agar dapat mengembalikan kepercayaan masyarakat tersebut. Salah satunya adalah tidak melakukan KKN dalam proses pelayanan publik. Dalam hal ini masyarakat peserta Les Ujian Praktek SIM juga tidak melakukan perbuatan KKN, karena mereka merasa sudah cukup terbantu dengan adanya Les Ujian Praktek SIM ini.

Dalam indikator ini juga menekankan pada adanya kesamaan perlakuan terhadap seluruh peserta Les Ujian Praktek SIM seperti penjelasan sebelumnya. Dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa saat ini tidak ada perbedaan pelayanan kepada seluruh peserta Les Ujian Praktek SIM di Satlantas Polres Nganjuk, serta tidak ada lagi proses perjokian yang dilakukan agar dapat mendapatkan SIM. Tingkat keadilan yang tinggi ini yang membuat masyarakat semakin merasa puas dengan seluruh pelayanan yang dilakukan oleh Satlantas Polres Nganjuk, bahkan terdapat harapan agar instansi lain dapat melakukan hal yang sama dalam proses pelayanan yang dilakukan, karena keadilan merupakan salah satu hal penting dalam suatu proses penyelenggaraan pelayanan publik.

Sehingga dari hasil penelitian terkait Kualitas Pelayanan Program Les Ujian Praktek SIM (LUPS) dalam Pengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Satuan Lalu Lintas Polres Nganjuk, telah sesuai dengan dimensi *equity* (keadilan). Dimana pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan aspek keadilan, yakni adanya pelayanan yang menekankan pada pemenuhan hak dari peserta LUPS serta pelaksanaan kewajiban dari pembimbing LUPS.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan uraian hasil analisis mengenai Kualitas Pelayanan Program Les Ujian Praktek

SIM (LUPS) dalam Pengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Satuan Lalu Lintas Polres Nganjuk dari pemaparan sebelumnya maka dapat disimpulkan bahwa Satuan Lalu Lintas Polres Nganjuk telah benar-benar berusaha untuk memecahkan masalah dan membuat suatu solusi inovatif terkait dengan adanya keluhan masyarakat mengenai sulitnya untuk dapat lulus ujian praktek SIM dalam syarat mendapatkan Surat Izin Mengemudi. Hal tersebut dibuktikan dalam proses penelitian oleh peneliti dengan menggunakan dimensi kualitas pelayanan publik oleh Salim dan Woodward (dalam Hardiyansyah, 2011) yang meliputi indikator: *Economy* atau ekonomis, *Efficiency* atau efisiensi, *Effectiveness* atau efektivitas, dan *Equity* atau keadilan.

Dalam indikator *economy* (ekonomis), yakni terkait dengan adanya penggunaan sumberdaya yang seminimal mungkin dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik. Dimana dalam proses pelayanan LUPS, hanya terdapat dua pembimbing. Jumlah tersebut telah mencukupi kebutuhan pelayanan kepada peserta LUPS yang setiap harinya maksimal hanya 20 peserta. Dengan adanya dua pembimbing yang juga merupakan petugas ujian praktek SIM tersebut, maka kemampuan dan kualitas pelayanan yang diberikan tidak diragukan lagi. Selain itu, juga memberikan dampak penghematan pengeluaran negara terhadap pembiayaan pembimbing tersebut. Kemudian dengan diberlakukannya pelayanan LUPS yang secara gratis ini, mampu menarik masyarakat untuk ikut berpartisipasi dalam program Les Ujian Praktek SIM ini.

Selanjutnya dalam indikator *Efficiency* atau efisiensi, yakni terkait dengan keadaan yang menunjukkan tercapainya perbandingan terbaik antara masukan dan keluaran dalam suatu pelayanan publik. Dimana dalam proses pelayanan Les Ujian Praktek SIM ini, pembimbing terus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat melalui berbagai cara salah satunya ialah dengan melakukan penyuluhan ke sekolah-sekolah yang ada di Kabupaten Nganjuk serta senantiasa mengajak masyarakat yang sedang mengurus SIM untuk mengikuti Les Ujian Praktek SIM. Dengan adanya upaya pemberian pelayanan yang baik, masyarakat merasa telah mendapatkan manfaat dan dampak yang baik terkait dengan adanya program LUPS ini.

Kemudian dalam indikator *Effectiveness* atau efektivitas, yang memiliki arti tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, baik itu dalam bentuk target, sasaran jangka panjang, maupun misi organisasi. Dalam indikator ini, pelayanan yang dilakukan oleh Satlantas Polres Nganjuk sudah mampu mencapai tujuan awal dibuatnya program tersebut, yakni membantu masyarakat

agar lebih mudah dalam ujian praktik SIM. Kemudian masyarakat menjadi lebih teredukasi dalam berlalu lintas, sehingga hal tersebut diharapkan juga akan berdampak pada semakin berkurangnya tingkat pelanggaran lalu lintas yang saat ini menjadi salah satu alasan dimana jumlah kecelakaan lalu lintas yang semakin banyak terjadi di Indonesia. Selain itu, dalam dimensi ini, yang perlu diperhatikan adalah tidak adanya *Standard Operating Procedures* atau SOP. Sehingga hal tersebut perlu adanya tindak lanjut dari pihak Satlantas Polres Nganjuk.

Yang terakhir merupakan indikator *Equity* atau keadilan, yakni adanya pelayanan publik yang diselenggarakan dengan memperhatikan aspek-aspek pemerataan. Dimana dalam proses pelayanan Les Ujian Praktek SIM ini, Satuan Lalu Lintas Polres Nganjuk telah menekankan pada adanya kesamaan perlakuan terhadap seluruh peserta Les Ujian Praktek SIM. Yakni tidak ada perbedaan pelayanan kepada seluruh peserta Les Ujian Praktek SIM di Satlantas Polres Nganjuk, serta tidak ada lagi proses perijinan yang dilakukan agar dapat mendapatkan SIM. Tingkat keadilan yang tinggi ini yang membuat masyarakat semakin merasa puas dengan seluruh pelayanan yang dilakukan oleh Satlantas Polres Nganjuk.

Sehingga secara keseluruhan kualitas pelayanan Les Ujian Praktek SIM (LUPS) yang diberikan oleh Satuan Lalu Lintas Polres Nganjuk dapat dikatakan cukup baik. Namun masih terdapat harapan-harapan masyarakat terkait Les Ujian Praktek SIM (LUPS) ini kedepannya. Yakni adanya penambahan metode pembelajaran dalam proses LUPS ini, misalkan dengan adanya pemberian materi dalam bentuk file atau pun dalam bentuk lain. Selain itu, perlu adanya pembuatan *Standard Operating Procedures* atau SOP dalam proses pelayanan LUPS ini. Kemudian perlu adanya perhatian yang lebih kepada masyarakat yang sedang mengikuti LUPS ini, dengan cara tidak meninggalkan tempat les, pada saat proses Les Ujian Praktek SIM berlangsung.

Saran

Berdasarkan uraian hasil penelitian di atas, peneliti memiliki saran terkait kualitas pelayanan Les Ujian Praktek SIM di Satuan Lalu Lintas Polres Nganjuk. Agar kedepannya proses pelayanan dapat lebih baik bagi Satuan Lalu Lintas Polres Nganjuk sendiri, maupun bagi masyarakat yang mengikuti program tersebut.

1. Satuan Lalu Lintas Polres Nganjuk perlu membuat SOP (*Standard Operating Procedures*), hal tersebut digunakan sebagai panduan setiap unit dalam setiap organisasi dalam menjalankan tugas dan

- fungsinya. Dimana dengan adanya SOP, dapat memudahkan dan menertibkan suatu pekerjaan dalam Les Ujian Praktek SIM ini. Karena saat ini dengan belum adanya SOP, proses pelayanan belum terstruktur dan belum mempunyai pedoman dalam proses penyelenggaraan LUPS.
2. Perlu adanya penyuluhan atau sosialisasi yang lebih banyak lagi kepada masyarakat. Karena saat ini, sosialisasi oleh pihak Satuan Lalu Lintas Polres Nganjuk hanya dilakukan di wilayah sekolah saja. Sedangkan masyarakat umum juga masih banyak yang belum mengetahui program ini. Sehingga menurut peneliti, pihak Satuan Lalu Lintas seharusnya masuk ke kampung atau kecamatan untuk memperkenalkan program ini kepada masyarakat. Selain itu, Satuan Lalu Lintas juga dapat membuat iklan di jalanan, atau tempat umum yang sering dikunjungi banyak masyarakat. Misalnya alun-alun, terminal, pasar, stasiun, pusat perbelanjaan, dsb.
 3. Terkait dengan proses Les Ujian Praktek SIM, peneliti dan masyarakat merasa bahwa pemberian materi perlu ditingkatkan lagi. Karena saat ini pihak Satuan Lalu Lintas Polres Nganjuk atau pembimbing, hanya memberikan pembimbingan dengan materi seadanya. Walaupun hal tersebut sudah cukup efektif, namun apabila materi dapat diberikan secara lebih banyak lagi akan memungkinkan bahwa pelayanan akan dapat menghasilkan manfaat dan dampak yang lebih baik lagi. Penambahan materi tersebut dapat berupa file-file yang sudah dicetak atau difotokopi, yang selanjutnya dapat dibagikan kepada masyarakat peserta Les Ujian Praktek SIM.
 4. Perlu adanya pendataan masyarakat yang mengikuti LUPS. Dimana hal tersebut dapat dijadikan pedoman atau ukuran apakah program yang dilakukan telah mampu mencapai tujuan atau belum. Karena dengan adanya pendataan, juga dapat dijadikan bukti bahwa program tersebut benar-benar telah dilaksanakan selama ini.
 5. Yang terakhir saran dari peneliti kepada pembimbing yakni untuk selalu berada di tempat pada saat LUPS berlangsung. Dengan tidak meninggalkan lokasi LUPS, maka masyarakat peserta LUPS lebih merasa pelayanan yang diberikan lebih maksimal.

Ucapan Terimakasih

Penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang berkontribusi dalam penulisan jurnal ini diantaranya:

- a. Seluruh dosen S1 Administrasi Negara FISH Unesa.
- b. Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP selaku dosen pembimbing.
- c. Fitrotun Niswah, S.AP., M.AP. dan Trena Aktiva Oktariyanda selaku dosen penguji.
- d. M. Farid Ma'ruf S.sos, M.AP, yang telah membimbing dan menelaah jurnal yang ditulis peneliti.
- e. Pihak-pihak lainnya yang memberi dukungan baik secara finansial maupun dukungan moral kepada peneliti.

DAFTAR PUSTAKA

- Alsanton, Philip dan Franz Magnis-Suseno. 2008. *Hukum Hak Asasi Manusia*, Yogyakarta: PUSHAM UII.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Rosyidi, Suherman. 2006. *Pengantar Teori Ekonomi: Pendekatan Kepada Teori Ekonomi Mikro dan Makro (Edisi Revisi)*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Simarungkalit, P. 2014. *Analisa Faktor Penyebab Kecelakaan Lalu Lintas Di Ruas Jalan Sisingamangaraja (Sta 00+000–Sta 10+000) Kota Medan*. Medan: Universitas Sumatera Utara
- Sulaksmono, M. 1997. *Manajemen Keselamatan Kerja*. Surabaya: Pustaka
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta CV.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003
- Undang-Undang Republik Indonesia Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003
- <https://agtvnews.com/2018/02/ingin-lulus-ujian-sim-ikuti-les-disini.html> (diakses pada tanggal 1 Oktober 2018)
- <https://www.bps.go.id/linkTableDinamis/view/id/1133> (diakses pada 28 Desember 2018)
- <https://www.cnnindonesia.com/nasional/20181123162343-12-348744/sepanjang-2018-197-kecelakaan-lalu-lintas-libatkan-anak-anak> (diakses pada 3 Mei 2019)

<http://jatim.tribunnews.com/2017/05/22/5-wilayah-ini-mencatat-jumlah-korban-tertinggi-akibat-kecelakaan-lalu-lintas-di-jawa-timur> (diakses pada tanggal 26 September 2018)

<http://korlantas.irsms.info/graph/accidentData/lan-g=id>(diakses pada tanggal 26 September 2018)

<https://www.polri.go.id/layanan-sim.php> (diakses pada 21 Desember 2018)

<https://radartegal.com/berita-lokal/ujian-sim-sulit-dari-50-pemohon-yang-lulus-hanya.12035.html> (diakses pada 22 Desember 2018)

<http://wartakota.tribunnews.com/2017/11/15/polri-angka-kecelakaan-lalu-lintas-di-indonesia-termasuk-tertinggi-di-asean> (diakses pada tanggal 25 September 2018)