

**PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* TERHADAP LAYANAN
BUKU PEMILIK KENDARAAN BERMOTOR (BPKB) PADA DIREKTORAT
LALU LINTAS POLDA SULAWESI SELATAN**

TESIS

KAMISA

Nomor Induk : 4616103038



**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Guna Memperoleh Gelar Magister**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS BOSOWA MAKASSAR
2018**

TESIS

**PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* TERHADAP LAYANAN
BUKU PEMILIK KENDARAAN BERMOTOR (BPKB) PADA DIREKTORAT
LALU LINTAS POLDA SULAWESI SELATAN**

Disusun dan diajukan oleh


KAMISA

Nomor Induk : 4616103038

Telah dipertahankan di Depan Panitia Ujian Tesis
Pada tanggal 27 September 2018
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

UNIVERSITAS

BOSOWA
Menyetujui
Komisi Pembimbing


Dr. Drs. Guntur Karnaeni, M.Si
Ketua

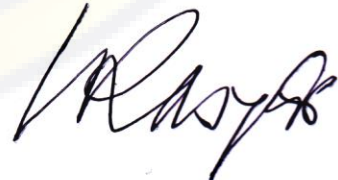

Dr. Syamsul Bachri, S.Sos, M.Si
Anggota

Direktur Program Pasca Sarjana
Universitas Bosowa



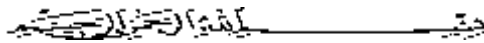

Prof. Dr. H. Batara Surya., M.Si.

Ketua Program Studi
Magister Administrasi Publik



Prof. Dr. H. Andi Rasyid Pananrangi, SH, M.Pd.

KATA PENGANTAR



Asslamu Alaikum Wr.Wb.

Syukur Alhamdulillah, penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis sehingga tesis ini dapat diselesaikan dengan waktu yang telah direncanakan. Tesis berjudul Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* terhadap layanan Penerbitan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) pada Direktorat Lalu Lintas Polda Sulawesi Selatan.

Dalam tesis ini penulis menyadari banyak kekurangan karena berbagai keterbatasan, namun apa yang kami persembahkan tidak lepas dari bantuan berbagai pihak baik batuan materil, maupun moril.

Demikian juga dengan penyeaselesain tesis ini penulis tak lupa mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak **H. M. Aksa Mahmud** Selaku Ketua Yayasan Unibos;
2. Bapak **Prof. Saleh Pallu Meng.** Selaku Rektor Universitas Bosowa;
3. Bapak **Prof. Dr. Ir. Batara Surya, M.Si.** Selaku Direktur Program Pasca Sarjana ;
4. Bapak **Prof. Dr. H. Andi Rasyid Pananrangi, SH., M.Pd.** Selaku Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik;
5. Bapak **Dr. Drs H. Guntur Karnaeni M.Si** dan **Bapak Dr. Syamsul Bachri S.Sos., M.Si.** Selaku Dosen Pembimbing;

6. Bapak **Kombes Pol Agus Wijayanto, SH, S.IK, MH.** Direktur Lalu Lintas Polda Sulawesi Selatan;
7. Bapak **Kompol Henki Ismanto, S.IK.** Kasi BPKB Direktorat Lalu Lintas Polda Sulawesi Selatan;
8. Seluruh Civitas Akademika Program Pasca Sarjana Universitas Bosowa yang telah memberi bantuan dalam pelaksanaan dan penyusunan tesis ini ;
9. Rekan-rekan Mahasiswa Program Pasca Sarjana Unibos yang telah banyak memberi bantuan dalam penyelesaian tesis ini.

Penulis juga ucapkan terima kasih yang sangat pribadi kepada kedua orang tua dan seluruh keluarga serta suami tercinta Drs. Muh. Thahir atas do'a restu dan dorongan, sehingga tesis ini dapat diselesaikan.

Harapan penulis, semoga segala bantuan, petunjuk, dorongan dan pengorbanan yang telah diberikan oleh berbagai pihak yang memungkinkan selesainya tesis ini, bernilai ibadah dan memperoleh imbalan yang berlipat ganda di sisi Allah SWT, Amian.

Wassalamu Alaikum Wr.Wb.

Makassar, September 2018

Penulis

Kamisa

ABSTRAK

KAMISA, Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* terhadap layanan Penerbitan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) pada Direktorat Lalu Lintas Polda Sulawesi Selatan. Pembimbing Guntur Karnaeni dan Syamsul Bachri.

Penelitian ini bertujuan untuk mendiskripsikan dan menganalisis penerapan prinsip *good governance* terhadap pelayanan Penerbitan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) Direktorat Lalu Lintas Polda Sulawesi Selatan.

Jenis penelitian ini adalah studi kasus dengan pendekatan analisis deskriptif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan terdiri dari wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kelima prinsip *Good Governance* yakni Akuntabilitas, Transparansi, Partisipasi, Efektivitas & Efisiensi, dan Kepastian Hukum yang diterapkan pada Seksi BPKB Ditlantas Polda Sulawesi Selatan, sudah diterapkan dengan baik walaupun belum secara maksimal. Adapun penerapan prinsip-prinsip *good governance* yang dilakukan sudah baik pada prinsip: Akuntabilitas, Transparansi, Partisipasi, dan Kepastian Hukum. Sedangkan prinsip efektivitas dan efisiensi belum diterapkan sepenuhnya oleh para petugas, dikarenakan saran-prasarana yang belummemadai, dan Sumber Daya Manusia (SDM). Sehingga menghambat dan memperlambat pelaksanaan tugas pelayanan Masyarakat.

Kata Kunci : Prinsip-prinsip *Good Governance*, Pelayanan Publik

ABSTRACT

KAMISA, Application of the Principles of Good Governance in the Book Publishing Service of Motor Vehicle Owners (BPKB) Directorate of Traffic of the South Sulawesi Regional Police. Guntur Karnaeni and Syamsul Bahri.

This study aims to describe and analyze the application of the principles of good governance to the Book Publishing Service of Motor Vehicle Owners (BPKB) of the Directorate of Traffic of the South Sulawesi Regional Police.

This type of research is a case study with a descriptive analysis approach. Data collection techniques carried out consist of interviews, observation, and documentation. Data analysis techniques used are qualitative descriptive analysis techniques.

The results of this study indicate that the five principles of Good Governance namely Accountability, Transparency, Participation, Effectiveness & Efficiency, and Legal Certainty that are applied to the BPKB Section of the Directorate of South Sulawesi Regional Police, have been implemented well although not maximally. The implementation of the principles of good governance that have been done is good on the principles of: Accountability, Transparency, Participation, and Legal Certainty. The principles of effectiveness and efficiency have not been fully implemented by the officers, due to insufficient infrastructure suggestions, and Human Resources (HR). So that it impedes and slows down the implementation of community service tasks.

Keywords: Principles of Good Governance, public services

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PRAKATA	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan penelitian.....	10
D. Manfaat penelitian.....	10
E. Lingkup penelitian.....	11
F. Sistematikan pembahasan	11
BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA KONSEP.....	
A. KAJIAN TEORI	
1. Pengertian Good Governance	13
2. Konsep Good Governance.....	19
3. Unsur-unsur Good Governace.....	22
4. Prinsip-prinsip Good Governance.....	24
5. Pengertian Kinerja	43
6. Penilaian kinerja	48
7. Tinjauan tentang pelayanan	59
8. Penelitian relevan	63
B. Kerangka Konseptual	64
BAB III METODE PENELITIAN.....	
A. Desain penelitian.....	68
B. Lokasi penelitian.....	70
C. Focus dan Deskripsi Focus.....	71
D. Sampel data penelitian	72
E. Instrumen penelitian.....	72

F. Jenis dan sumber data	73
G. Teknik pengumpulan data.....	74
1. Observasi.....	74
2. Wawancara.....	74
3. Dokumentasi.....	75
4. Partisipatif.....	75
H. Teknik analisis data.....	75
1. Teknik pengamatan.....	75
2. Teknik wawancara.....	75
3. Teknik dokumentasi.....	75
I. Rencana pengujian keabsahan Data.....	77
1. Triangulasi sumber.....	77
2. Triangulasi teknik.....	77
3. Triangulasi Waktu.....	77
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	79
A. Gambaran umum obyek penelitian	79
B. Temuan penelitian.....	97
C. Pembahasan hasil penelitian.....	109
BAB VI PENUTUP	125
A. Kesimpulan	125
B. Saran	126
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
1. Surat Ijin Penelitian	
2. Foto-foto yang diamati	
3. Hasil wawancara mendalam	
4. Dokumentasi	
5. Lampiran Hasil Pengabsahan data.	



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) merupakan suatu organisasi bidang pelayanan publik sebagai alat negara yang memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan masyarakat. Sehingga upaya Kepolisian Negara Republik Indonesia yang berperan sebagai pemeliharaan keamanan dalam negeri melalui upaya penyelenggaraan fungsi Kepolisian yang meliputi : ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayom dan pelayanan kepada masyarakat, sehingga pemberian pelayanan menjadi perhatian khusus karena menyangkut kepentingan orang banyak sesuai dalam Pasal 13 Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia.

Pelayanan Kepolisian sekarang ini perlu diupayakan transparan, cepat dan prima dalam melakukan Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 49/1991 tentang Pedoman Peningkatan kualitas Kerja, Keputusan Kementerian Negara Pendayagunaan Aparatur (No. 25/KEP/M.PAN/4/2002) tentang Pengembangan Budaya Aparatur Negara memuat (1) kebijakan pengembangan budaya kerja aparatur, (2) nilai-nilai dasar budaya kerja aparatur negara, (3) penerapan nilai-nilai budaya kerja aparatur negara, dan (4) sosialisasi pengembangan budaya kerja aparatur negara. (Ismail, 2004:2)

Reformasi birokrasi yang dilakukan oleh Polri dilakukan dengan menerapkan dan melaksanakan *good governance* yang lebih baik dengan melakukan banyak pembenahan yang sangat mendasar terhadap sistem birokrasi

dengan memangkas berbagai jalur birokrasi agar lebih efektif dan efisien. Sebagai instansi yang melayani kepentingan publik. Direktorat Lalu Lintas Polda Sulsel beserta jajarannya berkewajiban untuk menyelenggarakan *Good governance*. Keberhasilan penyelenggaraan tata pemerintahan yang baik ditentukan terutama oleh perilaku aparat yang terlibat dalam proses pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Pelaksanaan *good governance* di lingkungan Direktorat Lalu Lintas Polda Sulsel mencakup Konsentrasi Ditlantas dalam menjalankan organisasinya dalam mencapai sasaran dari visi dan misinya. Sesuai dengan prinsip-prinsip keterbukaan, keadilan serta dapat dipertanggungjawabkan. Selain itu juga mencakup pelaksanaan interaksi Direktorat Lalu Lintas Polda Sulsel dengan masyarakat agar dapat berjalan dengan baik tanpa mengabaikan tujuan organisasi yang harus dicapai.

Tujuan utama dari implementasi prinsip-prinsip *good governance* yaitu kinerja organisasi semakin meningkat serta hak dan kewajiban masyarakat dapat terpenuhi (Nubatonis dkk., 2014). Dari perspektif *agency theory*, pengukuran kinerja yang baik akan mengurangi asimetri informasi dan dapat mencegah manajer publik untuk berperilaku oportunistik (*dysfunctional behavior*), yang selanjutnya akan dapat terwujud tata kelola pemerintahan yang baik (Ulum, 2011). Dalam penelitian ini, principal adalah Kepolisian Republik Indonesia (Kapolri) dan agen adalah Direktorat Lalu Lintas. Oleh karena itu, *governance* merupakan suatu sistem yang sangat penting untuk diimplementasikan guna

menyelaraskan kepentingan antara kedua belah pihak (Kapolri dan Direktorat Lalu Lintas).

Pentingnya fungsi dan peran Pelayanan Polri, maka yang menjadi obyek dalam penelitian ini yaitu Direktorat Lalu Lintas Polda Sulawesi Selatan. Direktorat Lalu Lintas Polda Sulawesi Selatan yang merupakan unsur pelaksana tugas pokok yang berada di bawah Kapolri yang perannya menyelenggarakan kegiatan lalu lintas yang meliputi : Pendidikan Masyarakat lalu lintas (Dikmas Lintas), Penegakan Hukum, Pengkajian Masalah Lalu Lintas, Administrasi Regident Pengemudi serta Kendaraan Bermotor, melaksanakan patroli jalan raya antar wilayah, serta menjamin Kamseltibcarlantas.

Dalam melakukan tugas Ditlantas yang salah satu aktivitasnya adalah menerbitkan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB). Salah satu fungsi Seksi Penerbitan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor Direktorat Lalu Lintas Polda Sulawesi Selatan yang bertugas: (1) membantu untuk menyelenggarakan administrasi dan identifikasi kendaraan bermotor baru, (2) membantu Kasubdit Regident dalam hal membina dan menyelenggarakan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor dengan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), (3) menyelenggarakan administrasi registrasi dan identifikasi balik nama kendaraan bermotor, (4) menyelenggarakan administrasi registrasi dan identifikasi penggandaan (Duplikat).

Upaya dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, khususnya yang berkaitan dengan Penerbitan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) pada Direktorat Lalu Lintas Polda Sulawesi Selatan, maka perlu ditunjang oleh

penerapan Prinsip *Good Governance* pegawai. Dimana kinerja pegawai yang merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab masing-masing bagian dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika, Sinambela (2012:5). Sehingga dari pendapat yang dikemukakan oleh Sinambela, maka dapat disimpulkan bahwa dalam melakukan penerapan Prinsip *Good Governance* setidaknya ada empat elemen yang perlu dilakukan yaitu: (1) hasil kerja yang dicapai secara individual atau secara institusi yang berarti bahwa kinerja tersebut adalah hasil akhir yang diperoleh secara sendiri-sendiri atau berkelompok, (2) Dalam melaksanakan tugas, orang atau lembaga diberikan wewenang dan tanggung jawab, (3) Pekerjaan harusnya dilakukan secara legal, (4) Pekerjaan tidaklah bertentangan dengan moral dan etika.

Pentingnya dalam melakukan penerapan Prinsip *Good Governance* pegawai dalam suatu organisasi, maka perlunya dilakukan pengukuran kinerja. Sedarmayanti (2016:219) menyatakan bahwa pengukuran kinerja merupakan suatu alat manajemen yang digunakan untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan akuntabilitas dengan melakukan pengukuran kinerja yang dilakukan berperan penting yang perannya memantau dan mengendalikan pelaksanaan kinerja dan membantu dengan rencana kerja dan melakukan tindakan untuk memperbaiki kinerja, dan selain itu menjadi alat keamanan antar pegawai dan pimpinan dalam memperbaiki kinerja organisasi, sehingga dengan pentingnya kinerja pegawai khususnya dalam Lingkup pegawai pelayanan Penerbitan Buku

Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) pada Direktorat Lalu Lintas Polda Sulawesi Selatan maka perlunya dilakukan penerapan Prinsip *Good Governance*.

Good Governance (keperintahan yang baik) merupakan *issue* yang paling menarik dalam pengelolaan administrasi publik dewasa ini. Kondisi pemerintahan ini merupakan tuntutan yang dilakukan oleh masyarakat kepada pemerintah untuk menyelenggarakan pemerintahan yang baik. Hal ini sejalan dengan meningkatnya tingkat pengetahuan masyarakat, disamping adanya pengaruh globalisasi. Penempatan sistem penyelenggaraan pemerintahan yang baik memungkinkan untuk terlaksananya pembangunan yang berlangsung secara berdayaguna, berhasil guna, bersih dan bertanggung jawab, serta bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN). Terciptanya *Good Governance* akan diikuti pula dengan *Clean Government* yaitu pemerintahan yang bersih dan berwibawa, artinya sistem pemerintahan yang mampu melindungi masyarakatnya dengan prinsip penegak hukum yang dipatuhi oleh semua lapisan masyarakat. Dengan kondisi tersebut pada akhirnya akan menjadikan pemerintahan yang kuat (*Strong Governance*) dalam arti semakin kuatnya penyelenggaraan pemerintahan lainnya.

Menurut UNDP (*United Nation Development Program*), terdapat 10 (sepuluh) prinsip dalam pencapaian *good governance*, yaitu: adanya partisipasi (*participation*), penegakan/kerangka hukum (*rule of law*), transparansi (*transparency*), kesetaraan (*equality*), dayatanggap (*responsiveness*), wawasan ke masa depan (*strategic vision*), akuntabilitas (*accountability*), pengawasan publik (*public monitoring*), efisiensi dan efektifitas (*efficiency and effectiveness*), dan

profesionalisme (*professionalism*). Kesepuluh prinsip tersebut merupakan prinsip yang saling terkait satu sama lain, dan tidak dapat hanya satu prinsip saja dalam pencapaian *good governance*, tetapi juga sangat sulit untuk memenuhi dan menerapkan kesepuluh prinsip tersebut sekaligus. Maka dari itu, perlu dilakukan pemilahan/pemrioritasan dalam penerapan prinsip tersebut demi tercapainya *good governance*.

Bergulirnya proses perubahan yang meluas dimasyarakat, serta perubahan faktual peranpemerintah daerah, yang mulai terbuka dalam suatu koridor UU Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah dan dipertegas dalam UU Nomor 32 Tahun 2004 serta dalam UU Nomor 33 Tahun 2004, menuntut wacana lebih luas peran pelayanan yang berkualitas dan tanggung jawab kepada masyarakat. Penelitian tentang *good governance* dalam penelitian ini didasarkan pada teori Lembaga Administrasi Negara (LAN) (2003:7) terdapat prinsip-prinsip *good governance* meliputi *accountability, transparency, efficiency and sffectiveness, responsiveness, and rule of law*.

Tuntutan terhadap kinerja aparat pemerintah ini sejalan dengan model administrasi Negara baru,yaitu pilihan publik, “sistem pemberian pelayanan kepada publik” (*delivery service system*), merupakan salah satu pusat perhatian dan menjadi nilai yang akan dimaksimumkan (Freferickson dalam LAN,2000). Selain itu keberadaan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah pada dasarnya mengubah sistem penyelenggaraan pemerintah daerah dari sistem sentralisasi menjadi desentralisasi yang memerlukan dukungan dari pemerintah yang baik atau *Good Governance*.

Kemudian dari hasil pengamatan yang dilakukan dalam Lingkup pegawai Penerbitan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor Direktorat Lalu Lintas Polda Sulawesi Selatan, maka kondisi ideal yang terjadi selama ini yaitu: (1) Menetapkan *Standar Operating Procedur* (SOP) di setiap Jajaran Ditlantas Polda Sulawesi Selatan sehingga sistem yang bekerja bukan individu, (2) Melakukan analisa dan evaluasi (Anev) rutin setiap hari, minggu, bulan dan kepankatan, sehingga dapat meningkatkan kinerja pegawai, (3) Melakukan monitoring dan evaluasi (monev) secara ketat konsisten terhadap setiap pegawai yang melaksanakan tugas pelayanan di lapangan dalam pelayanan masyarakat khususnya dalam hal Penerbitan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) sehingga akan mendapat arahan apabila terdapat penyimpangan, (4) Melakukan pengawasan melekat, pengawasan fungsional, maupun pengawasan masyarakat secara bersih dan adil demi terwujudnya SDM yang berkualitas, seperti pemberian Reward (penghargaan) secara berjenjang kepada semua personil yang melakukan tugas dengan baik, berprestasi dan berhasil, (5) memberikan *Punishment* (sanksi/hukum) secara adil dan tanpa pandang bulu kepada personil yang melakukan kesalahan, penyimpangan dan penyalahgunaan wewenang dalam melaksanakan tugas pokok personil, (6) serta menjalin dan membuat Memorandum Of Understanding (MOU) dengan media massa baik media Nasional maupun Lokal tentang perlindungan jurnalistik dan pencitraan pelayanan prima Polri.

Pelaksanaan tugas dan fungsi kantor pelayanan publik haruslah mengutamakan pelayanan yang baik, karena Kepolisian mempunyai kewajiban

untuk menyediakan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat untuk itu dalam rangka merubah *mindset* masyarakat terhadap aparat pemerintah khususnya kantor Direktorat Lalu Lintas, maka sangat penting meningkatkan mutu pelayanan. Kelalaian Pemerintah untuk menyediakan pelayanan masyarakat akan menimbulkan keresahan sosial. Prinsip yang harus dipegang penyelenggara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah mengupayakan masyarakat merasa puas dan nyaman dalam menerima pelayanan yang diberikan oleh Seksi Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) Dit Lantas Polda Sulsel.

Peranan Seksi Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) Direktorat Lalu Lintas Polda Sulawesi Selatan sangat penting dalam rangka memberikan pelayanan masyarakat, karena Seksi Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) Direktorat Lalu Lintas Polda Sulawesi Selatan adalah ujung tombak pelayanan yang diberikan oleh pemerintah Pusat. Realisasi Pendapatan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang besar menuntut adanya peningkatan kualitas dalam pemberian layanan kepada masyarakat sebagai *customer*.

Fenomena yang terjadi selama ini khususnya dalam pemberian pelayanan prima pada Direktorat Lalu Lintas Polda Sulawesi Selatan dapat meliputi: (1) Kualitas pendidikan dan latihan masih ada sebagian kecil yang di dasarkan pada selera Pimpinan, *Like and dislike*, dan kurang mengindahkan kompetensi, kinerja dan potensi anggota dalam proses penunjukan, (2) Kondisi penggunaan masih adanya hak Prerogatif Pimpinan yang disalah gunakan sehingga dapat mengganggu sistem manajemen SDM terutama pada proses penempatan dalam jabatan dan personil yang kadangkala mengabaikan prestasi anggota, (3)

Penggunaan teknologi dalam pelaksanaan tugas personil belum efisien dan efektif, Adanya kebiasaan masyarakat yang selalu ingin menyelesaikan masalah dengan cepat tanpa melalui prosedur yang sebenarnya.

Kemudian permasalahan lainnya terkait dengan pegawai pada Pelayanan Penerbitan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) adalah:

1. Pegawai pada pelayanan penerbitan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) sebagian besar adalah anggota Polri yang sedang mendapatkan tugas pengamanan jalur lalu lintas, selain itu sebagai tugas pokoknya di pagi hari dan sore hari tidak sedikit juga tugas pengamanan jalur pada jam pelayanan yang mengharuskan anggota berada di luar kantor;
2. Pegawai kurang disiplin waktu, mungkin karena lelah bertugas di luar/jalanan, sehingga volume kerja berkurang di ruang pelayanan;
3. Pegawai Negeri Sipil, Tenaga PHL/Honoror yang ada di ruang pelayanan juga kurang disiplin karena mereka adalah sebagian besar titipan dari para penguasa dalam artian pimpinan yang pernah berkuasa di Polri, jadi merasa ada yangindungi.

Dampak ketidakpuasan ini berpengaruh kepada loyalitas masyarakat pada Direktorat Lalu Lintas Polda Sulawesi Selatan khususnya di Seksi Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) Direktorat Lalu Lintas Polda Sulawesi Selatan, Kebijakan pemerintah mengenai peningkatan pelayanan publik adalah untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat sehingga mereka merasa puas. Ketika suatu institusi mencari cara untuk meningkatkan pelayanan, mereka biasa memulainya dengan hal-hal yang

dapat mereka lakukan kepada pelanggan mereka. Oleh karena itu, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* terhadap layanan Penerbitan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) pada Direktorat Lalu Lintas Polda Sulawesi Selatan”.

B. Rumusan Masalah

Bertolak dari pemaparan latar belakang tersebut, maka yang menjadi permasalahan pokok dalam penelitian ini adalah bagaimana Penerapan Prinsip *Good Governance* Terhadap layanan Penerbitan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) pada Direktorat Lalu Lintas Polda Sulawesi Selatan?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis Penerapan Prinsip *Good Governance* Terhadap layanan Penerbitan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) pada Direktorat Lalu Lintas Polda Sulawesi Selatan.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dengan diadakannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, terutama pada Ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia dalam hal kinerja pegawai dan pelayanan penerbitan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB).

2. Kegunaan Praktis

Bagi Polda Sulawesi Selatan diharapkan agar penelitian ini dapat memberikan masukan yang bermanfaat dan dapat membantu dalam rangka

meningkatkan kebijakan kinerja pegawai yang lebih baik guna menunjang efektivitas kinerja pegawai dalam melakukan Penerbitan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) pada Direktorat Lalu Lintas Polda Sulawesi Selatan.



BAB II

KAJIAN TEORI DAN KERANGKA KONSEPTUAL

A. Kajian Teori

1. Pengertian *GoodGovernance*

Sebelum melangkah lebih jauh, terlebih dahulu akan di bahas mengenai pengertian konsep “*governance*”. Konsep “*governance*” di dalam masyarakat mengalami banyak kerancuan dengan konsep “*government*”. Konsep “*governance*” lebih inklusif dari pada “*government*”. Konsep “*government*” menunjuk pada suatu organisasi pengelolaan berdasarkan pada kewenangan tertinggi (Negara dan pemerintah). Konsep “*governance*” melibatkan tidak sekedar pemerintah dan Negara, tetapi juga peran berbagai aktor di luar pemerintah dan Negara, sehingga pihak-pihak yang terlibat sangat luas (Widodo, 2001:18).

Governance diartikan sebagai kualitas hubungan antara pemerintah dan masyarakat yang dilayani dan dilindunginya. *Governance* sektor publik diartikan sebagai suatu proses tata kelola pemerintahan yang baik, dengan melibatkan *stakeholders*, terhadap berbagai kegiatan perekonomian, sosial politik dan pemanfaatan beragam sumber daya seperti sumber daya alam, keuangan, dan manusia bagi kepentingan rakyat yang dilaksanakan dengan menganut asas: keadilan, pemerataan, persamaan, efisiensi, transparansi dan akuntabilitas (*World Conference on Governance*, UNDP, 1999). Konsep *good governance* ini merupakan transformasi dari *government*.

Konsep *good governance* muncul sebagai akibat dari krisis ekonomi dan finansial yang terjadi pada dekade 1980-an. Konsep ini diperkenalkan pertama kali oleh *World Bank* melalui “*public sector management program*” yang merupakan program perkenalan tata pemerintahan yang baik.

Good governance di Indonesia sendiri mulai benar-benar dirintis dan diterapkan sejak meletusnya era reformasi yang dimana pada era tersebut telah terjadi perombakan sistem pemerintahan yang menuntut proses demokrasi yang bersih sehingga *good governance* merupakan salah satu alat reformasi yang mutlak diterapkan dalam pemerintahan baru.

World Bank mempromosikan *good governance* di Indonesia melalui 3 pintu yaitu CGI (*Consultative Group on Indonesian*); *partnership for Governance Reform*; dan *Justice for the poor*. Pada tahun 2004, *Organization For Economic Cooperation and Development (OECD)* telah mengeluarkan lima prinsip corporate governance secara universal. Prinsip tersebut mungkin disusun se-universal mungkin sehingga dapat disesuaikan terhadap sistem hukum, aturan, atau nilai-nilai yang berlaku di masing-masing negara. Kemudian pada tahun 2004, OECD juga mendefinisikan *good governance* sebagai:

“Procedures and processes according to which an organisation is directed and controlled. The corporate governance structure specifies the distribution of rights and responsibilities among the different participants in the organisation—such as the board, managers, shareholders and other stakeholders—and lays down the rules and procedures for decision making.”

Secara umum terdapat lima prinsip utama *good governance* menurut OECD (2004) yaitu:

1. *Transparency* merupakan keterbukaan dalam proses pengambilan keputusan dan keterbukaan dalam hal informasi;

2. *Accountability* yaitu kejelasan fungsi, struktur, sistem dan pertanggungjawaban organisasi sehingga pengelolaan organisasi terlaksana secara efektif;
3. *Responsibility* yaitu kesesuaian pengelolaan organisasi terhadap prinsip organisasi yang sehat serta perundangan yang berlaku;
4. *Independency* yaitu suatu keadaan dimana organisasi dikelola secara profesional tanpa benturan kepentingan dan pengaruh atau tekanan dari pihak manapun yang tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan prinsip-prinsip organisasi yang sehat;
5. *Fairness* yaitu perlakuan yang adil dan setara didalam memenuhi hak-hak stakeholder yang timbul berdasarkan perundang-undangan yang berlaku.

United Nation Development Program (UNDP) dalam Mardiasmo (2007:23) mendefinisikan *governance* sebagai “*the exercise of political, economic, and administrative authority to manager a nation’s affair at all levels*”.

UNDP lebih menekankan pada aspek politik, ekonomi, dan administratif dalam pengelolaan Negara.

Menurut *United Nation Development Program* (UNDP) dalam Sedarmayanti (2003:4) mendefinisikan *governance* adalah “*the exercise of political, economic and administrative authority to manage a nation’s affair at all levels*“. Dari definisi UNDP tersebut *governance* memiliki tiga kaki (*three legs*), yaitu:

1. *Economic governance* meliputi proses pembuatan keputusan (*decision making processes*) yang memfasilitasi terhadap *equity, poverty* dan *quality of live*.
2. *Political governance* adalah proses keputusan untuk formulasi kebijakan.
3. *Administrative governance* adalah sistem implementasi proses kebijakan.

Oleh karena itu institusi dari *governance* meliputi tiga domain, yaitu *state* (negara atau pemerintah), *private sector* (sektor swasta atau dunia usaha) dan *society* (masyarakat), yang saling berinteraksi dan menjalankan fungsinya masing-

masing. *State* berfungsi menciptakan lingkungan politik dan hukum yang kondusif, *private sector* menciptakan pekerjaan dan pendapatan, sedangkan *society* berperan positif dalam interaksi sosial, ekonomi dan politik, termasuk mengajak kelompok dalam masyarakat untuk berpartisipasi dalam aktivitas ekonomi, sosial dan politik (Sedarmayanti, 2003:5).

Definisi tersebut menjelaskan bahwa *governance* mencakup berbagai metode yang digunakan untuk mendistribusikan kekuasaan/kewenangan dan mengelola sumber daya publik, dan berbagai organisasi yang membentuk pemerintahan serta melaksanakan kebijakan-kebijakannya. Selain itu, *governance* juga meliputi mekanisme, proses, kelembangaan yang digunakan oleh masyarakat, baik individu maupun kelompok untuk mengartikulasi kepentingan-kepentingan mereka, memenuhi hak-hak hukum, memenuhi tanggungjawab dan kewajiban sebagai warga Negara dan menyelesaikan perbedaan-perbedaan mereka.

Jika mengacu pada definisi *World Bank* dan UNDP, orientasi pembangunan sektor publik adalah untuk menciptakan *good governance* yang diartikan sebagai pemerintahan yang baik. Sementara itu *World Bank* mendefinisikan *good governances* sebagai suatu penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggungjawab yang sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi investasi, dan pencegahan korupsi baik secara politik maupun administrative serta menjalankan disiplin anggaran.

Sektor publik sebagai salah satu unsur *Good Governance* terkait erat dengan tugas pokok dan fungsi lembaga penyelenggaraan kekuasaan negara, baik

eksekutif, legislatif maupun yudikatif dan menjadi domain yang terpenting dalam upaya mewujudkan *good governance*. Peran birokrasi/administrasi publik adalah membantu pemerintahan dalam merumuskan dan melaksanakan kebijakan publik. Membangun, mewujudkan/menerapkan *good governance*, bukan hanya berupa masalah perbaikan kondisi dan komitmen birokrasi dan administrasi publik saja, tetapi juga perbaikan kondisi dan komitmen dunia usaha dan masyarakat yang memiliki berbagai macam kelompok sosial dengan kondisi dan kepentingan yang berbeda. Ketiga unsur tersebut, yaitu pemerintah, dunia usaha swasta dan masyarakat harus secara bersama-sama/mengadakan hubungan kemitraan berupaya mewujudkan terlaksananya *good governance*. Prioritas pembangunan/pengembangan sumber daya aparatur diarahkan pada penciptaan *good governance* dengan kebijakan yang mengarah kepada penerapan prinsip-prinsip *good governance*.

Lu dan Batten (2001) berpendapat bahwa *good governance* harus dikembangkan dalam kontekstual dasar karena keadaan setiap negara yang spesifik sehingga tidak ada satu model pun dalam *corporate governance* dapat diaplikasikan secara cukup atau cocok memecahkan isu tata kelola di segala situasi pada setiap negara. Setiap negara harus membuat formula rencana reformasinya sendiri dan mengukur implementasi yang cocok untuk kondisi negaranya (Asian Development Bank, 2000).

Dijelaskan menurut Sedarmayanti (2013) wujud *good governance*: penyelenggaraan pemerintahan negara yang solid, bertanggung jawab, efektif dan efisien, dengan menjaga kesinergian interaksi yang konstruktif diantara domain

negara, sektor swasta dan masyarakat. Oleh karena *good governance* meliputi sistem administrasi negara, maka upaya mewujudkan *good governance* juga merupakan upaya melakukan penyempurnaan sistem administrasi negara yang berlaku pada suatu negara secara menyeluruh dan terdapat beberapa prinsip/asas *good governance* menurut peraturan perundang-undangan, beberapa lembaga dan pakar. Maka berdasarkan Lu dan Batten (2001), Asian Development Bank (2000) dan prinsip/asas menurut Sedarmayanti (2013), disimpulkan bahwa implementasi *governance* di Indonesia mengacu pada asas *good governance* menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Kolusi Korupsi dan Nepotisme (KKN), Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Menpan) No.63/Kep/M.Pan/7/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dari semua peraturan perundang-undang tersebut, *governance* memiliki makna: pertama, tata kelola pemerintahan yang baik, manajemen pemerintahan yang baik, penegakan pemerintahan yang baik, dan pemerintahan yang tertib administrasi. Kedua, *governance* berarti adanya implementasi transparansi, partisipasi dari masyarakat, akuntabilitas sebagai tonggak dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Makna yang terakhir adalah *governance* dapat menciptakan suatu hubungan yang harmonis antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat.

Edy dan Desi (2001:51) *governance* merupakan serangkaian proses interaksi sosial politik antara pemerintah dan masyarakat dalam berbagai bidang

yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat dan intervensi pemerintah atas kepentingan-kepentingan tersebut.

Selanjutnya, Sedarmayanti (2004:36) menambahkan bahwa istilah *governance* tidak hanya berarti sebagai suatu kegiatan, tetapi juga mengandung arti pengurusan, pengelolaan, penerahan, pembinaan, penyelenggaraan dan bisa juga diartikan pemerintahan.

Menurut Solihin (2007), indeks *governance* pemerintahan Indonesia dapat diukur keberagaman karakteristik masing-masing institusi atas prinsip-prinsip tata kelola yang baik. Indikator indeks *governance* prinsip-prinsip tata kelola tersebut adalah: transparansi, partisipasi, penegakan hukum, dan akuntabilitas. Hal ini sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari KKN, Kep. Menpan No. 63/Kep/M.Pan/7/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa prinsip/asas dalam *governance*, meliputi: penegakan hukum, tertib administrasi penyelenggaraan negara, kepentingan umum, keterbukaan, proporsionalitas, profesionalitas, dan akuntabilitas.

Setiap prinsip/asas *governance* di atas memiliki indikator, adapun indikator dari setiap prinsip/asas tersebut adalah: prinsip/asas penegakan hukum didasarkan pada implementasi peraturan yang ada. prinsip/asas tertib penyelenggaraan pelaksanaan negara memiliki empat indikator, yaitu pelaksanaan fungsi lembaga, Rencana Strategis (RENSTRA), Rencana Kerja (RENJA), penataan Barang Milik Negara (BMN). Prinsip/asas kepentingan umum

didasarkan pada indikator pemenuhan kebutuhan masyarakat. Prinsip/asas transparansi memiliki kebebasan untuk mendapatkan informasi. Prinsip/asas proporsionalitas didasarkan pada adanya reward dan punishment. Prinsip/asas profesionalisme memiliki indikator kompetensi dan kemampuan, sedangkan prinsip/asas akuntabilitas memiliki indikator kompetensi pegawai pajak, menjalankan tugas sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), sanksi dan sistem pengawasan bagi aparat pajak.

Dari berbagai pengertian konsep *governance* tersebut di atas pada dasarnya, prinsip/asas *good governance* yang digunakan dalam studi saat ini adalah prinsip/asas *good governance* sebagaimana dicantumkan dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari KKN, Kep Menpan No.63/Kep/M.Pan/7/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, sebab pelaksanaan *governance* di sektor publik harus mengacu pada undang-undang dan peraturan serta mengacu pada interaksi pemerintah dengan masyarakat dalam bidang ekonomi, sosial dan politik dalam upaya pemenuhan kepentingan-kepentingan.

2. Konsep *Good Governance*

UNDP mendefinisikan *good governance* sebagai “*the exercise of political, economic and social resources for development of society*” penekanan utama dari definisi diatas adalah pada aspek ekonomi, politik dan administratif dalam pengelolaan negara.

Pendapat ahli yang lain mengatakan *good* dalam *good governance* mengandung dua pengertian sebagai berikut. Pertama, nilai yang menjunjung tinggi keinginan atau kehendak rakyat, dan nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat dalam pencapaian tujuan (nasional), kemandirian, pembangunan berkelanjutan dan keadilan sosial. Kedua, aspek fungsional dari pemerintahan yang efektif dan efisien dalam pelaksanaan tugasnya untuk mencapai tujuan tersebut. Berdasarkan pengertian ini, *good governance* berorientasi pada :

1. Orientasi ideal, Negara yang diarahkan pada pencapaian tujuan nasional. Orientasi ini bertitik tolak pada demokratisasi dalam kehidupan bernegara dengan elemen konstituennya seperti : *legitimacy* (apakah pemerintah) dipilih dan mendapat kepercayaan dari rakyat, *accountability* (akuntabilitas), *securing of human rights autonomy and devolution of power* dan *assurance of civilian control*.
2. Pemerintahan yang berfungsi secara ideal, yaitu secara efektif dan efisien dalam melakukan upaya mencapai tujuan nasional. Orientasi kedua ini tergantung pada sejauh mana pemerintah mempunyai kompetensi dan sejauh mana struktur serta mekanisme politik serta administratif berfungsi secara efektif dan efisien. (Sedarmayanti, 2003:6)

Menurut UNDP karakteristik pelaksanaan *good governance* meliputi (Mardiasmo,2004:18) :

1. *Participation*, Keterlibatan masyarakat dalam pembuatan keputusan baik secara langsung maupun tidak langsung melalui lembaga perwakilan yang dapat menyalurkan aspirasinya. Partisipasi tersebut dibangun atas

dasar kebebasan berasosiasi dan berbicara serta partisipasi secara konstruktif;

2. *Rule of law*. Kerangka hukum yang adil dan dilaksanakan tanpa pandang bulu;
3. *Transparency*. Transparansi dibangun atas dasar kebebasan memperoleh informasi. Informasi yang berkaitan dengan kepentingan publik secara langsung dapat diperoleh oleh mereka yang membutuhkan;
4. *Responsiveness*. Lembaga – lembaga publik harus cepat dan tanggap dalam melayani *stakeholders*;
5. *Consensus of orientation*. Berorientasi pada kepentingan masyarakat yang lebih luas;
6. *Equity*. Setiap masyarakat memiliki kesempatan yang sama untuk memperoleh kesejahteraan dan keadilan;
7. *Efficiency and effectiveness*. Pengelolaan sumber daya publik dilakukan secara berdaya guna (efisien) dan berhasil guna (efektif);
8. *Accountability*. Pertanggungjawaban kepada publik atas setiap aktivitas yang dilakukan;
9. *Strategic vision*. Penyelenggara pemerintahan dan masyarakat harus memiliki visi jauh kedepan.

Dari kesembilan karakteristik tersebut, paling tidak terdapat tiga hal yang dapat diperankan oleh akuntansi sektor publik yaitu penciptaan transparansi, akuntabilitas publik dan *value for money* (*economy, efficiency dan effectiveness*).

Sudarmayanti (2004:3) praktek terbaik dari *governance* disebut *good governance*. Kemudian lebih lanjut menjelaskan bahwa pengertian *good governance* (tata kelola yang baik) dalam istilah *good governance* mengandung dua pemahaman yaitu: pertama, nilai-nilai yang menjunjung tinggi keinginan/kehendak rakyat dan nilai-nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat dalam pencapaian tujuan (nasional), kemandirian, pembangunan berkelanjutan dan keadilan sosial. Kedua, aspek fungsional dari pemerintah yang efektif dan efisien dalam pelaksanaan tugasnya untuk pencapaian tujuan tersebut.

Good governance berorientasi pada; pertama orientasi ideal Negara yang diarahkan pada pencapaian tujuan nasional; kedua, pemerintah yang berfungsi

secara ideal, yaitu secara efektif, efisien dalam melakukan upaya pencapaian tujuan nasional. (Edy dan Desi, 2001:62).

Kedua orientasi tersebut di atas, kemudian lebih lanjut diuraikan yaitu: orientasi yang pertama mengacu pada demokrasi dalam kehidupan bernegara dengan elemen-elemen konstituennya seperti; *legitimacy* (apakah pemerintah dipilih dan mendapat kepercayaan dari rakyatnya), *accountability* yaitu seberapa jauh perlindungan hak-hak asasi manusia terjamin, adanya otonomi dan devolusi kekuasaan kepada daerah serta adanya jaminan berjalannya mekanisme kontrol oleh masyarakat.

Orientasi yang kedua, tergantung pada sejauhmana pemerintah mempunyai kompetensi dan sejauhmana struktur serta mekanisme politik dan administrasi berfungsi secara efektif dan efisien.

Kemudian Lembaga Administrasi Negara (2000) menyimpulkan bahwa wujud *good governance* adalah penyelenggaraan pemerintah Negara yang solid dan bertanggungjawab, serta efisien dan efektif dengan menjaga sinergi interaksi yang konstruktif di antara domain Negara, sektor swasta dan masyarakat.

Dari berbagai definisi yang dikemukakan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa *good governance* adalah tata kelola atas seluruh kegiatan organisasi secara bertanggungjawab, berakuntabilitas, transparan, efektif, efisiensi dan berlandaskan kepada hukum.

3. Unsur-unsur *Good Governance*

Sedarmayanti (2004:4) unsur-unsur dalam *good governance* dapat dikelompokkan menjadi tiga unsur yaitu: 1. Negara/pemerintah, 2. Sektor swasta,

3. Sektor masyarakat. Menurut Ismail Muhammad (2003:5) bahwa dalam *good governance* terdapat tiga unsur yang dominan yaitu : pertama State (negara atau pemerintah) yang berfungsi menciptakan lingkungan politik dan hukum yang kondusif. Kedua *private* sektor (sektor swasta atau dunia usaha) berfungsi menciptakan pekerjaan dan pendapatan, dan unsur ketiga yaitu *society* berperan positif dalam interaksi sosial, ekonomi dan politik, termasuk mengajak kelompok dalam masyarakat untuk berpartisipasi dalam ekonomi, sosial dan politik.

Hal yang sama dikemukakan oleh Edy dan Desi (2001:56) secara garis besar unsur-unsur dalam *good governance* dapat dikelompokkan ke dalam tiga unsur yaitu:

1. Negara/pemerintah, secara umum mencakup keseluruhan lembaga politik dan sektor publik. Peranan dan tanggungjawab Negara atau pemerintah adalah meliputi penyelenggaraan pelayanan publik, penyelenggaraan kekuasaan untuk pemerintah dan membangun lingkungan yang kondusif bagi tercapainya tujuan pembangunan baik pada level lokal, nasional maupun internasional.
2. Unsur sektor swasta mencakup perusahaan swasta yang aktif berinteraksi dalam sistem pasar, seperti industri pengolahan, perdagangan, perbankan dan koperasi, termasuk juga kegiatan sektor informal. Perencanaan sektor swasta sangat penting dalam pola pemerintahan dan pembangunan, sumber peluang untuk meningkatkan produktivitas, penyerapan tenaga kerja, sumber penerimaan, investasi publik, pengembangan usaha dan pertumbuhan ekonomi.

3. Masyarakat, unsur ini dalam konteks kenegaraan pada dasarnya berada diantara atau di tengah-tengah antara pemerintah dan perseorangan, yang mencakup baik perseorangan atau kelompok masyarakat yang berinteraksi secara sosial, politik dan ekonomi.

4. Prinsip-prinsip *Good Governance*

Mengingat hakekat *good governance* memiliki kaitan dengan proses pemberdayaan masyarakat dalam kaitan kenegaraan, tentu mempunyai prinsip-prinsip yang harus diimplementasikan suatu tata pemerintahan yang baik.

Prinsip utama dalam *good governance* menurut Dwidjowijoto (2003:216-217) adalah transparansi, akuntabilitas, fairness, dan responbilitas. Transparansi adalah dengan adanya suatu keterbukaan sistem yang memungkinkan terselenggaranya komunikasi internal dan eksternal. Akuntabilitas adalah pertanggungjawaban secara manajemen. *Fairness* adalah hal-hal yang berhubungan keadilan dalam konteks moral. Responbilitas adalah pertanggungjawaban kebijakan.

Menurut Muhammad Nur (2003:3) bahwa dalam rangka mewujudkan *good governance*, maka ada beberapa prinsip yang pokok yang perlu dikembangkan antara lain akuntabilitas, transparansi, partisipasi, penegakan hukum, efektif dan efisien.

Gambir (1996:7) menegaskan bahwa untuk mewujudkan pemerintahan yang baik, administrasi publik harus menggambarkan ciri-ciri yaitu akuntabilitas, transparansi, keterbukaan dan aturan hukum.

Pendapat lain juga dikemukakan oleh Haris (2006:3) bahwa ada beberapa hal yang perlu dilakukan demi terwujudnya *good governance* diantaranya penegak hukum, efektif, efisien, terbuka dan bertanggungjawab. Hal ini merupakan prinsip utama, sehingga diharapkan kepada setiap aparatur pemerintah memahami dan mengimplementasikan prinsip tersebut.

Dalam kaitannya dengan sistem penyelenggaraan Negara, baik di pusat maupun di daerah, Mustopadidjaja (1999:11) merekomendasikan beberapa prinsip antara lain; transparansi, akuntabilitas, partisipasi, konsistensi kebijakan dan kepastian hukum.

Dari kajian tentang prinsip-prinsip *good governance* sebagaimana yang dikemukakan para ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pemerintahan yang baik (*good governance*) pada dasarnya harus mengacu kepada prinsip-prinsip sebagai berikut :

a. Akuntabilitas

Akuntabilitas secara harfiah dalam bahasa Inggris biasa disebut dengan *accountability* yang diartikan sebagai “yang dapat dipertanggungjawabkan”. Atau dalam kata sifat disebut sebagai *accountable*. Lalu apa bedanya dengan *responsibility* yang juga diartikan sebagai “tanggung jawab”. Pengertian *accountability* dan *responsibility* seringkali diartikan sama. Padahal maknanya jelas sangat berbeda. Beberapa ahli menjelaskan bahwa dalam kaitannya dengan birokrasi, *responsibility* merupakan otoritas yang diberikan atasan untuk melaksanakan suatu kebijakan. Sedangkan *accountability*

merupakan kewajiban untuk menjelaskan bagaimana realisasi otoritas yang diperolehnya tersebut.

Berkaitan dengan istilah akuntabilitas, Sirajudin H Saleh dan Aslam Iqbal berpendapat bahwa akuntabilitas merupakan sisi-sisi sikap dan watak kehidupan manusia yang meliputi akuntabilitas internal dan eksternal seseorang. Dari sisi internal seseorang akuntabilitas merupakan pertanggungjawaban orang tersebut kepada Tuhan-nya. Sedangkan akuntabilitas eksternal seseorang adalah akuntabilitas orang tersebut kepada lingkungannya baik lingkungan formal (atasan-bawahan) maupun lingkungan masyarakat.

Nordiawan dan Hertianti (2010:15) mendefinisikan transparan adalah: Kemampuan menyajikan informasi yang relevan secara tepat waktu sesuai dengan peraturan perundangan dan standar yang berlaku.

Sudirman (2001:5), akuntabilitas merupakan kewajiban dari individu-individu penguasa yang percaya mengelola sumber-sumber daya publik untuk mempertanggungjawabkan berbagai hal menyangkut fiskal, manajerial dan program.

Konsep akuntabilitas didasarkan pada klasifikasi responsibilitas manajerial pada tiap tingkatan dalam organisasi yang bertujuan untuk pelaksanaan kegiatan pada tiap bagian masing-masing individu pada tiap klasifikasi bertanggungjawab atas setiap kegiatan yang dilaksanakan pada bagiannya, Sedarmayanti (2003).

Sirajuddin dan Aslam (dalam Sudirman dan Widjinarko, 2001:6) mengklasifikasikan akuntabilitas dari dua aspek yaitu akuntabilitas internal dan akuntabilitas eksternal. Dari sisi internal, akuntabilitas merupakan pertanggungjawaban orang tersebut kepada Tuhannya. Sedangkan akuntabilitas eksternal seseorang adalah pertanggungjawaban orang tersebut kepada lingkungannya, baik lingkungan formal (dalam organisasi antara atasan dan bawahan) maupun lingkungan masyarakat. Dengan pengertian ini, maka seluruh personil dituntut akuntabilitas dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya.

Selanjutnya Sudarmayanti (2003:70) akuntabilitas di lingkungan pemerintah perlu memperhatikan prinsip-prinsip yaitu:

- a. Komitmen pimpinan dan seluruh staf instansi untuk melakukan pengelolaan pelaksanaan misi agar akuntabilitas;
- b. Beberapa sistem yang dapat menjamin penggunaan sumber daya secara konsisten dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- c. Menunjukkan tingkat pencapaian tujuan dan sasaran yang ditetapkan;
- d. Berorientasi pada pencapaian visi dan misi serta hasil dan manfaat yang diperoleh;
- e. Jujur, objektif dan inovatif sebagai katalisator perubahan manajemen instansi pemerintah.

Kemudian, tujuan dikembangkannya sistem akuntabilitas bagi instansi pemerintah adalah mendorong terciptanya akuntabilitas kinerja instansi pemerintah sebagai salah satu persyaratan untuk terciptanya pemerintahan

yang baik dan terpercaya. Sedangkan sasaran akuntabilitas yang ingin dicapai antara lain: Menjadikan instansi pemerintah yang akuntabel sehingga dapat beroperasi secara efisien, efektif dan responsive terhadap aspirasi masyarakat dan lingkungannya serta dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah (Edy dan Desi : 2001:118).

Untuk mengimplementasikan akuntabilitas secara efektif, maka perlu dilakukan langkah-langkah penting sebagai berikut. (Sudirman dan Widjinarko, 2001:8).

- a. Rumuskan pernyataan tujuan dan sasaran yang jelas dari kebijakan dan program;
- b. Tetapkan pola pengukuran untuk pencapaian hasil tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan;
- c. Dapat pula ditetapkan sistem insentif untuk mendorong pencapaian kinerja optimal;
- d. Tetapkan pula system pelaporan dengan dukungan penggunaan data yang akurat, yang benar-benar bermanfaat bagi pemberi tanggungjawab (baik itu atasan, pembuat keputusan dan masyarakat);
- e. Pengkoordinasian kebijakan dan manajemen program yang mendorong akuntabilitas.

Konsep akuntabilitas di Indonesia memang bukan merupakan hal yang baru. Hampir seluruh instansi dan lembaga-lembaga pemerintah menekankan konsep akuntabilitas ini khususnya dalam menjalankan fungsi administratif pemerintahan. Fenomena ini merupakan imbas dari tuntutan masyarakat

yang mulai digemborkan kembali pada awal era reformasi di tahun 1998. Tuntutan masyarakat ini muncul karena pada masa orde baru konsep akuntabilitas tidak mampu diterapkan secara konsisten di setiap lini pemerintahan yang pada akhirnya menjadi salah satu penyebab lemahnya birokrasi dan menjadi pemicu munculnya berbagai penyimpangan-penyimpangan dalam pengelolaan keuangan dan administrasi negara di Indonesia. Era reformasi telah memberi harapan baru dalam implementasi akuntabilitas di Indonesia. Apalagi kondisi tersebut didukung oleh banyaknya tuntutan negara-negara pemberi donor dan hibah yang menekan pemerintah Indonesia untuk membenahi sistem birokrasi agar terwujudnya *good governance*.

Dengan komitmen tiga pihak yakni Lembaga Administrasi Negara (LAN), Sekretariat Negara, dan Badan Pengawasan Keuangan Pembangunan (BPKP), maka pemerintah mulai memperlihatkan perhatiannya pada implementasi akuntabilitas ini. Hal ini terlihat jelas dengan diterbitkannya Inpres No. 7 tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah. Inpres ini menginstruksikan setiap akhir tahun seluruh instansi pemerintah (dari eselon II ke atas) wajib menerbitkan Laporan Akuntabilitas Kinerja (LAK). Dengan Laporan Akuntabilitas Kinerja (LAK), seluruh instansi pemerintah dapat menyampaikan pertanggungjawabannya dalam bentuk yang kongkrit ke arah pencapaian visi dan misi organisasi.

Perkembangan penyelenggaraan negara di Indonesia memperlihatkan upaya sungguh-sungguh untuk menghasilkan suatu pemerintahan yang

berorientasi pada pemenuhan amanah dari seluruh masyarakat. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1998 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi Kolusi dan Nepotisme (KKN) menguraikan mengenai azas akuntabilitas dalam penyelenggaraan negara dan pengelolaan pemerintahan. Hal ini mengisyaratkan bahwa untuk mewujudkan suatu pemerintahan yang responsif, bebas KKN serta berkinerja, kondisi akuntabilitas merupakan *sufficient condition* atau kondisi yang harus ada .

Wujud lain dari implementasi akuntabilitas di Indonesia adalah dengan lahirnya Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 Tentang Keuangan Negara khususnya di dalam Pasal 14 ayat (2) yang menyatakan bahwa instansi pemerintah diwajibkan menyusun rencana kerja dan anggaran yang didasarkan pada prestasi kerja yang akan di capainya. Dengan demikian terdapat hubungan yang erat antara anggaran pemerintah (APBN dan APBD) dengan kinerja yang akan dicapainya berdasarkan perencanaan stratejik tersebut.

Namun demikian, implemementasi konsep akuntabilitas di Indonesia bukan tanpa hambatan. Beberapa hambatan yang menjadi kendala dalam penerapan konsep akuntabilitas di Indonesia antara lain adalah; rendahnya standar kesejahteraan pegawai sehingga memicu pegawai untuk melakukan penyimpangan guna mencukupi kebutuhannya dengan melanggar azas akuntabilitas, faktor budaya seperti kebiasaan mendahulukan kepentingan keluarga dan kerabat dibanding pelayanan kepada masyarakat, dan lemahnya sistem hukum yang mengakibatkan kurangnya dukungan terhadap faktor

punishment jika sewaktu-waktu terjadi penyimpangan khususnya di bidang keuangan dan administrasi.

Semua hambatan tersebut pada dasarnya akan dapat terpecahkan jika pemerintah dan seluruh komponennya memiliki pemahaman yang sama akan pentingnya implementasi akuntabilitas disamping faktor moral dan individu pelaksana untuk menjalankan pemerintahan secara amanah.

b. Transparansi

Transparansi merupakan suatu prinsip yang sangat penting dalam suatu badan usaha. Prinsip ini menjamin adanya pengungkapan ataupun keterbukaan segala informasi yang berkaitan dengan *performance* serta berbagai permasalahan yang berkaitan dengan badan usaha secara tepat waktu dan akurat.

Pengertian transparansi memberikan suatu petunjuk agar pelaku kunci yang terlibat untuk bertanggung jawab dan menjamin kinerja pelayanan publik yang baik. Prinsip transparansi merupakan pelaksanaan keterbukaan dalam setiap kegiatan yang dilakukan oleh pihak terkait atas pelaksanaan kewenangan yang diberikan padanya. Prinsip ini terutama berkaitan erat dengan keterbukaan terhadap efektivitas kegiatan dalam pencapaian sasaran atau target kebijakan ataupun program yang telah ditetapkan. Transparansi mempunyai karakteristik:

- a) Adanya tujuan yang telah ditetapkan;
- b) Penentuan standard yang dibutuhkan untuk pencapaian tujuan;
- c) Mendorong penerapan atau pemakaian standarisasi;

d) Mengembangkan standard organisasi dan operasional secara ekonomis.

Menurut Gambir (1996:7) transparansi dapat diartikan sebagai segala tindakan dan kebijaksanaan pemerintah baik pusat maupun di daerah, harus selalu dilaksanakan secara terbuka dan diketahui umum. Pemerintahan yang baik akan bersifat transparan terhadap rakyatnya, baik di tingkat pusat maupun daerah, Sedarmayanti (2004:7).

Pendapat lain tentang bagaimana mengimplementasikan prinsip transparansi ke dalam program, Haris (2006:4) mengemukakan bahwa semua program dan kebijakan yang dibuat oleh para pejabat pemerintah dan penentu kebijakan lainnya harus dibuat secara jelas kepada masyarakat. Dengan demikian prinsip ini menghendaki bahwa segala tindakan dan kebijaksanaan pemerintah baik pusat maupun daerah harus selalu dilaksanakan secara terbuka dan kemudian diketahui umum. Dan pada sisi lain aparat harus membuka kesempatan bagi rakyat untuk mengetahui secara jelas proses perumusan kebijakan publik dan implementasinya, sehingga dapat digunakan sebagai alat monitoring dan evaluasi.

Ellwod menjelaskan ada 4 (empat) dimensi transparansi yang harus dipenuhi oleh organisasi sektor publik atau badan hukum, yaitu:

a) Transparansi Kejujuran dan Transparansi Hukum.

Transparansi kejujuran terkait dengan keterbukaan atas tindakan yang tidak bertentangan dalam bentuk penyalahgunaan jabatan (*abuse a power*), sedang transparansi hukum berkaitan dengan jaminan akan kepatuhan terhadap hukum dan peraturan yang berlaku;

b) Tranparansi Proses

Transparansi proses terkait dengan prosedur pelaksanaan tugas yang berkaitan dengan kecukupan informasi yang diberikan pada publik;

c) Transparansi Program

Transparansi program terkait dengan pertimbangan atas pencapaian dari tujuan yang telah ditetapkan serta program yang memberikan hasil optimal;

d) Transparansi Kebijakan

Transparansi kebijakan terkait dengan keterbukaan setiap organ terkait atas kebijakan-kebijakan yang diambil dalam rangka pencapaian tujuan.

c. Partisipasi

Istilah Partisipasi menurut Mikkelsen biasanya digunakan di masyarakat dalam berbagai makna umum, diantaranya: (2005, 53-54)

- a) Partisipasi adalah kontribusi sukarela dari masyarakat dalam suatu proyek (pembangunan), tetapi tanpa mereka ikut terlibat dalam proses pengambilan keputusan.
- b) Partisipasi adalah proses membuat masyarakat menjadi lebih peka dalam rangka menerima dan merespons berbagai proyek pembangunan.
- c) Partisipasi adalah suatu proses aktif, yang bermakna bahwa orang ataupun kelompok yang sedang ditanyakan mengambil inisiatif dan mempunyai otonomi untuk melakukan hal itu.
- d) Partisipasi adalah proses menjembatani dialog antara komunitas lokal dan pihak penyelenggara proyek dalam rangka persiapan, pengimpenetasian,

pemantauan dan pengevaluasian staf agar dapat memperoleh informasi tentang konteks sosial maupun dampak sosial proyek terhadap masyarakat.

- e) Partisipasi adalah keterlibatan masyarakat secara sukarela dalam perubahan yang ditentukan sendiri oleh masyarakat.
- f) Partisipasi adalah keterlibatan masyarakat dalam upaya pembangunan lingkungan, kehidupan dan diri mereka sendiri.

Tiga bentuk partisipasi (Chambers dalam Mikkelsen, 2005, 54) yaitu:

a) *Cosmetic Label*

Sering digunakan agar proyek yang diusulkan terlihat lebih cantik sehingga lembaga donor maupun pihak pemerintah akan mau membiayai proyek tersebut.

b) *Coopting Practice*

Digunakan untuk memobilisasi tenaga-tenaga di tingkat lokal dan mengurangi pembiayaan proyek.

c) *Empowering Process*

Dimaknai sebagai suatu proses yang memungkinkan masyarakat lokal untuk melakukan analisis masalah mereka, memikirkan bagaimana cara mengatasinya, mendapatkan rasa percaya diri untuk mengatasi masalah, mengambil keputusan sendiri tentang alternatif pemecahan masalah apa yang ingin mereka pilih.

Mustopadidjaja (1999:12), diartikan bahwa masyarakat harus mendapatkan kesempatan yang luas dalam berperan serta menghasilkan barang-barang dan jasa publik, melalui proses kemitraan dan kebersamaan.

UNDP dalam Sudarmayanti (2004:5) Partisipasi artinya setiap orang atau warga masyarakat, baik laki-laki maupun perempuan memiliki hak suara yang sama dalam proses pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun melalui lembaga perwakilan, sesuai dengan kepentingan dan aspirasinya masing-masing. Dalam hubungan ini, masyarakat harus mendapatkan kesempatan yang luas dalam berperan serta menghasilkan barang-barang dan jasa publik melalui proses kemitraan dan kebersamaan. Begitu pula pengambilan keputusan, masyarakat harus memiliki hak suara yang sama.

Transparansi adalah prinsip yang menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan, yakni informasi tentang kebijakan, proses pembuatan dan pelaksanaannya, serta hasil-hasil yang dicapai. Transparansi yakni adanya kebijakan terbuka bagi pengawasan. Sedangkan yang dimaksud dengan informasi adalah informasi mengenai setiap aspek kebijakan pemerintah yang dapat dijangkau oleh publik. Keterbukaan informasi diharapkan akan menghasilkan persaingan politik yang sehat, toleran, dan kebijakan dibuat berdasarkan pada preferensi publik. Prinsip ini memiliki 2 aspek, yaitu (1) komunikasi publik oleh pemerintah, dan (2) hak masyarakat terhadap akses informasi. Keduanya akan sangat sulit dilakukan jika pemerintah tidak menangani dengan baik kinerjanya. Manajemen kinerja yang baik adalah titik awal dari transparansi.

Komunikasi publik menuntut usaha afirmatif dari pemerintah untuk membuka dan mendiseminasi informasi maupun aktivitasnya yang relevan.

Transparansi harus seimbang, juga, dengan kebutuhan akan kerahasiaan lembaga maupun informasi-informasi yang mempengaruhi hak privasi individu. Karena pemerintahan menghasilkan data dalam jumlah besar, maka dibutuhkan petugas informasi professional, bukan untuk membuat dalih atas keputusan pemerintah, tetapi untuk menyebarluaskan keputusan-keputusan yang penting kepada masyarakat serta menjelaskan alasan dari setiap kebijakan tersebut.

Peran media juga sangat penting bagi transparansi pemerintah, baik sebagai sebuah kesempatan untuk berkomunikasi pada publik maupun menjelaskan berbagai informasi yang relevan, juga sebagai “*watchdog*” atas berbagai aksi pemerintah dan perilaku menyimpang dari para aparat birokrasi. Jelas, media tidak akan dapat melakukan tugas ini tanpa adanya kebebasan pers, bebas dari intervensi pemerintah maupun pengaruh kepentingan bisnis.

Keterbukaan membawa konsekuensi adanya kontrol yang berlebihan dari masyarakat dan bahkan oleh media massa. Karena itu, kewajiban akan keterbukaan harus diimbangi dengan nilai pembatasan, yang mencakup kriteria yang jelas dari para aparat publik tentang jenis informasi apa saja yang mereka berikan dan pada siapa informasi tersebut diberikan

d. Efektif dan Efisien

Pada dasarnya pengertian efektifitas yang umum menunjukkan pada taraf tercapainya hasil, sering atau senantiasa dikaitkan dengan pengertian efisien, meskipun sebenarnya ada perbedaan diantara keduanya. Efektifitas menekankan pada hasil yang dicapai, sedangkan efisiensi lebih melihat pada

bagaimana cara mencapai hasil yang dicapai itu dengan membandingkan antara *input* dan *output*nya.

Istilah efektif (*effective*) dan efisien (*efficient*) merupakan dua istilah yang saling berkaitan dan patut dihayati dalam upaya untuk mencapai tujuan suatu organisasi. Tentang arti dari efektif maupun efisien terdapat beberapa pendapat.

Menurut Chester I. Barnard dalam Kebijakan Kinerja Karyawan (Prawirosentono, 1999 : 27), menjelaskan bahwa arti efektif dan efisien adalah sebagai berikut : *“When a specific desired end is attained we shall say that the action is effective. When the unsought consequences of the action are more important than the attainment of the desired end and are dissatisfactory, effective action, we shall say, it is inefficient. When the unsought consequences are unimportant or trivial, the action is efficient. Accordingly, we shall say that an action is effective if it specific objective aim. It is efficient if it satisfies the motives of the aim, whatever it is effective or not”*. (Bila suatu tujuan tertentu akhirnya dapat dicapai, kita boleh mengatakan bahwa kegiatan tersebut adalah efektif. Tetapi bila akibat-akibat yang tidak dicari dari kegiatan mempunyai nilai yang lebih penting dibandingkan dengan hasil yang dicapai, sehingga mengakibatkan ketidakpuasan walaupun efektif, hal ini disebut tidak efisien. Sebaliknya bila akibat yang tidak dicari-cari, tidak penting atau remeh, maka kegiatan tersebut efisien. Sehubungan dengan itu, kita dapat mengatakan sesuatu efektif bila mencapai tujuan tertentu. Dikatakan efisien bila hal itu memuaskan sebagai pendorong mencapai tujuan, terlepas apakah efektif atau tidak).

Disamping itu, menurut Chester Barnard, dalam Kebijakan Kinerja Karyawan (Prawirosentono, 1999 :28), pengertian efektif dan efisien dikaitkan dengan system kerjasama seperti dalam organisasi perusahaan atau lembaga pemerintahan, sebagai berikut :

“Effectiveness of cooperative effort relates to accomplishment of an objective of the system and it is determined with a view to the system’s requirement. The efficiency of a cooperative system is the resultant of the efficiency of the individuals furnishing the constituent effort, that is, as viewed by them”. (Efektifitas dari usaha kerjasama (antar individu) berhubungan dengan pelaksanaan yang dapat mencapai suatu tujuan dalam suatu system, dan hal itu ditentukan dengan suatu pandangan dapat memenuhi kebutuhan system itu

sendiri. Sedangkan efisiensi dari suatu kerjasama dalam suatu system (antar individu) adalah hasil gabungan efisiensi dari upaya yang dipilih masing-masing individu).

Dalam kaitan implementasi prinsip efektif dan efisien, Haris (2006 :4) menegaskan bahwa aparat pemerintah sangat dituntut untuk tidak hanya mampu membuat perencanaan yang baik, professional dan rasional, melainkan harus mampu menghasilkan suatu karya nyata pada tingkat operasional dengan memanfaatkan sumber daya, termasuk di dalamnya dana yang jumlahnya terbatas secara optimal.

Sejalan dengan itu menurut UNDP dalam Edy dan Desi (2001 : 67) mengemukakan bahwa prinsip efektif dan efisien menghendaki bahwa setiap proses kegiatan dan kelembagaan diarahkan untuk menghasilkan sesuatu yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan melalui pemanfaatan yang sebaik-baiknya berbagai sumber-sumber yang tersedia.

e. Kepastian Hukum

Negara Indonesia adalah Negara berdasarkan atas hukum, tidak berdasarkan atas kekuasaan, demikian sebagaimana di tegaskan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, yang berarti bahwa Negara Kesatuan Republik Indonesia adalah nagara hukum (*Recht staat*) yang mana tindakan-tindakan pemerintah maupun lembaga- lembaga lain termasuk warga masyarakat harus berdasarkan hukum.

Cita-cita akan Negara hukum ini adalah selaras dengan perkembangan aliran individualisme, di mana dari dulu orang memikirkan hubungan antara Negara dengan perseorangan (individu). Kita dapat saksikan bahwa cita-cita

Negara hukum pada dasarnya sangat di pengaruhi oleh aliran individualisme, dalam dunia barat ide Negara hukum ini telah mendapat dorongan kuat dari *Renaissance* dan Reformasi. Manusia pribadi meminta penegakan hukum yang lebih banyak. Segala sesuatu ini sebagai reaksi atas kekuasaan tak terbatas yang telah bertambah dari raja-raja yang di kenal dengan zaman absolutisme.

Sehubungan dengan hal tersebut sebagai pribadi manusia pada dasarnya dapat berbuat menurut kehendaknya secara bebas. Akan tetapi dalam kehidupan bermasyarakat, kebebasan tersebut dibatasi oleh ketentuan-ketentuan yang mengatur tingkah laku dan sikap tindak mereka.

Apabila tidak ada ketentuan-ketentuan tersebut akan terjadi ketidakadanya keseimbangan dalam masyarakat dan pertentangan satu sama lain. Dengan pembawaan sikap pribadinya, manusia biasanya ingin agar kepentingannya dipenuhi lebih dahulu. Tanpa mengingat kepentingan orang lain, kepentingan itu kadang-kadang sama tetapi juga tidak jarang terjadinya kepentingan-kepentingan yang saling bertentangan. Apabila keadaan yang demikian itu tidak di atur atau tidak di batasi, maka yang lemah akan tertindas atau setidaknya timbul pertentangan atau gejolak.

Dengan demikian hukum adalah ketentuan tata tertib yang berlaku dalam masyarakat, dimana hukum tersebut dalam pelaksanaannya dapat dipaksakan dan bertujuan mendapatkan keadilan dan kepastian hukum.

Kemudian menurut *Bodenheimer*, yang dinamakan adil adalah harus ada persamaan-persamaan dalam bagian yang diterima oleh orang-orang, oleh karena rasio yang di bagi harus sama dengan resiko yang di terima orang-

orangnya, sebab apabila orang-orangnya tidak sama maka disitu tidak akan ada bagian yang sama pula, maka apabila orang-orang yang sama tidak menerima bagian yang sama, timbullah sengketa atau pengaduan.

Dengan perkataan lain yang dinamakan adil adalah tidak berat sebelah, dimana tiap orang mendapatkan bagian yang sama. Karena dengan demikian akan menghindari dari timbulnya suatu sengketa atau pengaduan. Sebagaimana hal ini di pertegas berdasarkan konsep *John Rawl* tentang keadilan adalah sebagai *fairness*, yang mengandung asas-asas, bahwa orang-orang yang merdeka dan rasional yang berkehendak untuk mengembangkan kepentingan-kepentingannya hendaknya memperoleh kedudukan yang sama pada saat akan memulainya dan itu merupakan syarat fundamental bagi mereka memasuki perhimpunan yang mereka hendaki.

Sedangkan menurut *Roscoe Pound* keadilan dikonsepsikan sebagai hasil-hasil konkrit yang bisa diberikan kepada masyarakat. Dimana menurut *Roscoe Pound*, bahwa hasil yang diperoleh itu hendaknya berupa pemuasan kebutuhan manusia sebanyak-banyaknya dengan pengorbanan sekecil-kecilnya. Yang mana dengan kata lain semakin meluas/banyak pemuasan kebutuhan manusia tersebut, maka akan semakin efektif menghindari pembenturan antara manusia.

Apabila manusia itu kita anggap sebagai mahluk yang mulia, maka perlakuan kita kepadanya pun akan mengikuti anggapan yang demikian itu dan hal ini akan menentukan ukuran yang akan kita pakai dalam menghadapi mereka.

Bertolak dari berbagai rumusan keadilan sebagaimana di uraikan di atas, maka Aristoteles dalam bukunya "*Rhetorica*" mengatakan bahwa tujuan dari hukum adalah menghendaki keadilan semata-mata dan isi dari pada hukum ditentukan oleh kesadaran etis mengenai apa yang dikatakan adil dan apa yang dikatakan tidak adil.

Menurut teori ini hukum mempunyai tugas suci dan luhur ialah keadilan dengan memberikan kepada tiap-tiap orang apa yang berhak ia terima serta memerlukan peraturan tersendiri bagi tiap-tiap kasus. Untuk terlaksananya hal tersebut, maka menurut teori ini hukum harus membuat apa yang dinamakan "*Algemeene Regels*" (peraturan/ketentuan umum). Dimana peraturan/ketentuan umum ini diperlukan masyarakat demi kepastian hukum.

Kepastian hukum sangat diperlukan untuk menjamin ketentraman dan ketertiban dalam masyarakat karena kepastian hukum (peraturan/ketentuan umum) mempunyai sifat sebagai berikut:

- a) Adanya paksaan dari luar (sanksi) dari penguasa yang bertugas mempertahankan dan membina tata tertib masyarakat dengan perantara alat-alatnya;
- b) Sifat Undang-Undang yang berlaku bagi siapa saja.

Kepastian hukum ditujukan pada sikap lahir manusia, ia tidak mempersoalkan apakah sikap batin seseorang itu baik atau buruk, yang diperhatikan adalah bagaimana perbuatan lahiriahnya. Kepastian hukum tidak memberi sanksi kepada seseorang yang mempunyai sikap batin yang buruk,

akan tetapi yang di beri sanksi adalah perwujudan dari sikap batin yang buruk tersebut atau menjadikannya perbuatan yang nyata atau konkrit.

Namun demikian dalam prakteknya apabila kepastian hukum di kaitkan dengan keadilan, maka akan kerap kali tidak sejalan satu sama lain. Adapun hal ini di karenakan di suatu sisi tidak jarang kepastian hukum mengabaikan prinsip-prinsip keadilan dan sebaliknya tidak jarang pula keadilan mengabaikan prinsip-prinsip kepastian hukum. Kemudian apabila dalam prakteknya terjadi pertentangan antara kepastian hukum dan keadilan, maka keadilan lah yang harus diutamakan. Alasannya adalah bahwa keadilan pada umumnya lahir dari hati nurani pemberi keadilan sedangkan kepastian hukum lahir dari sesuatu yang konkrit.

Pemerintahan yang baik, menurut Gambir (1996:7) harus mempunyai karakteristik berupa jaminan kepastian hukum dan rasa keadilan masyarakat terhadap setiap kebijaksanaan publik yang ditempuh. Menurut UNDP yang diuraikan oleh Sedarmayanti (2004:7) kepastian hukum harus dan adil dilaksanakan tanpa perbedaan terutama hak asasi manusia. Berkaitan dengan prinsip penerapan kepastian hukum, maka setiap kebijakan dan peraturan perundang-undangan harus selalu dirumuskan, ditetapkan dan dilaksanakan berdasarkan prosedur baku yang sudah melembaga dan diketahui oleh masyarakat umum, serta memiliki kesempatan untuk mengevaluasinya.

Rewansyah (2010:94) menjelaskan bahwa prinsip-prinsip pemerintahan yang baik dapat diibaratkan rambu lalu lintas, marka jalan, peta jalan dan pedoman perjalanan. Prinsip-prinsip diperlukan untuk

mempelancar hubungan pemerintahan (lalu lintas urusan pemerintahan antara pemerintah dengan yang diperintah atau warga masyarakat. Jika dianalogikan dengan *traffic management*. Diperlukan rambu-rambu, maka jalan dan sebagai pedoman perjalanan yang wajib ditaati oleh setiap pengguna jalan, dengan segala *enforcement*-nya, agar setiap orang tiba tepat waktu ditujuan dengan selamat sentosa. Prinsip-prinsip pemerintahan bersifat normatif, bersumber dari sistem nilai dan etika pemerintahan yang menjadi pegangan penyelenggara dalam menjalankan pemerintahan.

5. Pengertian Kinerja

Kinerja merupakan terjemahan dari *performance* (Inggris). Selain bermakna kinerja, *performance* juga diterjemahkan secara beragam. Keragaman tersebut salah satunya diungkapkan oleh Sedarmayanti (2001:50) yang mengutip paparan LAN, bahwa “*Performace* dapat diterjemahkan menjadi kinerja, juga berarti prestasi kerja, pelaksanaan kerja, pencapaian kerja atau hasil kerja/unjuk kerja/penampilan kerja”

Menurut Stephen P. Robbins, kinerja merupakan hasil evaluasi terhadap pekerjaan yang telah dilakukan dibandingkan dengan kriteria yang telah ditetapkan bersama. Kinerja organisasi menggambarkan sampai seberapa jauh suatu organisasi mencapai hasil setelah dibandingkan dengan kinerja terdahulu dengan organisasi lain (*benchmarking*), dan sampai seberapa jauh meraih tujuan dan target yang telah ditetapkan (Muhammad, 2008).

Gibson et.al.(1996:118) mengatakan, kinerja adalah tingkat keberhasilan dalam melaksanakan tugas dan kemampuan untuk mencapai

tujuan yang telah ditetapkan Hasibuan (2001:94) yang menyebut kinerja sebagai prestasi kerja mengungkapkan bahwa “prestasi kerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang disandarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu”. Mangkunegara (2000:67) berpendapat “prestasi kerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”.

Carver and Sergiovanni (dalam Rahardja, 2004) menyatakan bahwa kinerja merupakan tindakan yang menunjukkan bahwa dia adalah anggota kelompok. Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa kinerja menunjuk (mengacu) pada perbuatan atau tingkah laku seseorang di dalam suatu kelompok (organisasi). Brown (dalam Rahardja, 2004) mengemukakan bahwa kinerja adalah manifestasi konkret dan dapat diobservasi secara terbuka atau realisasi suatu kompetensi.

MacMillan dan Downing (1999) berpendapat dalam *corporate governance* ada dua kekuatan: satu adalah sumber dari usaha kreatif, dengan energi dan dinamisme kepemimpinan, menandakan arah masa depan; kekuatan lainnya lebih menghambat, menekankan akuntabilitas dan tanggung jawab atas kegiatan dan kinerja bisnis. Kinerja jelas relevan dengan aspek *governance*. Kepemimpinan dan akuntabilitas bisa menjadi indikator jangka pendek dari pengukuran kinerja untuk melihat keberhasilan keseluruhan atau kesehatan perusahaan.

La Porta et al. (2000) menegaskan bahwa *corporate governance* adalah mekanisme pemantauan yang bertujuan untuk melindungi aset investor dari eksploitasi yang dilakukan oleh orang dalam. La Porta et al. (2000) menyatakan bahwa *corporate governance* muncul saat orang dalam perusahaan memiliki motivasi dan kesempatan untuk memanfaatkan aset investor demi kepentingan pribadi mereka. Intinya penerapan *corporate governance* adalah untuk memastikan perlindungan dan pemantauan aset investor, tidak ada mekanisme pemantauan yang lebih efektif dibandingkan dengan pemantauan langsung oleh pemangku kepentingan, meski melalui delegasi ke pihak tertentu (Saragih et al. 2012).

Otman (2014) menghasilkan penelitian bahwa terdapat pengaruh prinsip dan mekanisme *corporate governance* terhadap kinerja perusahaan. Penelitian ini mendukung argumen bahwa ketika perusahaan mengimplementasikan *good corporate governance* hasilnya akan meningkatkan kinerja perusahaan (*financial performance* dan *market value*). Hasil studi ini juga mendukung persepektif *agency theory* bahwa mekanisme *corporate governance* dapat memitigasi *agency problem* menuju perbaikan kinerja perusahaan.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah unjuk kerja seseorang dalam melaksanakan tugas sebagai realisasi konkret dari kompetensi berdasarkan kecakapan, pengalaman dan kesungguhan.

Simamora (1997:231) mengatakan bahwa kinerja adalah aktivitas yang berkaitan dengan unsur-unsur yang terlibat dalam suatu proses untuk menghasilkan suatu output.

Kinerja adalah hasil dan fungsi suatu pekerjaan atau kegiatan tertentu selama periode waktu tertentu. Apabila pengertian tersebut diterjemahkan ke dalam kegiatan suatu organisasi, maka dapat diukur bahwa kinerja adalah hasil yang diperoleh selama periode di dalam usaha menghasilkan keluaran yang bermutu, (Simatupang, 1994:4)

Kinerja adalah perbandingan hasil yang dicapai dengan peran serta tenaga kerja per satuan waktu (lazimnya per jam), Bambang Kurisyanto dalam Mangkunegara (2005:9).

Menurut Purwadi (2000:15) kinerja adalah hasil kerja seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka mencapai tujuan.

Jadi pengertian kinerja adalah sesuatu yang dikerjakan atau yang dihasilkan sebagai output kerja. Pencapaian tujuan yang ditetapkan harus melalui sarana dalam bentuk organisasi yang digerakkan oleh sekelompok orang yang berperan aktif sebagai pelaku dalam menjalankan aktivitas guna mencapai tujuan organisasi.

Saleh (2001:99) memberikan pengertian kinerja berdasarkan aktivitas kerja adalah serangkaian proses yang di dalamnya mengandung *input-process-outcome-benefit*, yang dalam kenyataan penerapannya adalah suatu proses

aktivitas pelayanan yang memberikan kemudahan, kecepatan, kelancaran, dan ketepatan dalam menyelesaikan suatu aktivitas tugas pokok.

Inti dari uraian di atas yaitu kinerja adalah suatu proses yang dimulai dari input untuk menghasilkan suatu manfaat dengan bertumpu pada penerapan pelayanan sebagai aktivitas kerja untuk menghasilkan pelayanan yang lebih cepat, tepat, mudah dan terpadu.

Syahril (1999:22) dalam tinjauan manajemen sumber daya manusia memberikan definisi kinerja yaitu sebagai implementasi dari kegiatan *input-process-output-outcome-benefit*. Interpretasi dari setiap kegiatan ini adalah menghasilkan sesuatu produk pelayanan yang dapat memberikepuasan kepada masyarakat.

Tinjauan ini merupakan suatu proses dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan prosedur atau mekanisme kerja yang melibatkan aktivitas *input-proses-output-outcome-benefit* yang menekankan kepada pelayanan terpadu. Pelayanan terpadu tersebut berdasarkan perencanaan, pelaksanaan, pengevaluasian dan pengkajian.

Selanjutnya Sugena (2000:1) mengemukakan bahwa kinerja adalah aktivitas kerja yang dilakukan berdasarkan tingkat pengukuran yang telah ditetapkan sesuai dengan standar penilaian aktivitas kerja untuk mencapai suatu tujuan dari target yang ditetapkan.

Demikian pendapat Siagian (1999:50) mendefinisikan prestasi kerja adalah pencapaian pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh anggota organisasi sesuai dengan beban tugas baik kualitas maupun kuantitas yang

didasarkan pada analisis jabatan. Dengan demikian, seseorang dikatakan berprestasi apabila yang bersangkutan telah berhasil melaksanakan tugasnya sesuai dengan yang diberikan kepadanya.

Dari beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa indikator untuk mengukur kinerja atau prestasi kerja adalah hasil kerja pegawai baik dilihat dari segi kuantitas dan kualitas sesuai dengan beban tugasnya dan ketepatan waktu dalam penyelesaian tugas.

6. Penilaian Kinerja

Salah satu cara yang dapat digunakan untuk melihat perkembangan suatu organisasi adalah dengan cara melihat penilaian kinerja. Sasaran yang menjadi objek penilaian kinerja adalah kecakapan, kemampuan personil dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan yang dievaluasi dengan menggunakan tolak ukur tertentu secara objektif dan dilakukan secara berkala. Dari hasil penilaian kinerja suatu organisasi yang dicerminkan oleh kinerja pegawai dalam hal ini personil Polri atau dengan kata lain, kinerja merupakan hasil kerja konkret yang dapat diamati dan dapat diukur.

Penilaian kerja adalah suatu hal yang penting untuk mengetahui tingkat efektivitas pegawai dalam melakukan pekerjaannya, dalam usaha pencapaian tujuan organisasi. Penilaian kinerja merupakan kajian sistematis tentang kondisi kerja pegawai yang dilaksanakan secara formal yang dikaitkan dengan standar kerja yang telah ditentukan organisasi.

Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Per/09/M.PAN/5/2007 mendefinisikan bahwa pengukuran kinerja adalah

kegiatan manajemen khususnya membandingkan tingkat kinerja yang dicapai dengan standar, rencana, atau target dengan menggunakan indikator kinerja yang telah ditetapkan.

Sjafri Mangkuprawira (2004:223) penilaian kinerja merupakan proses yang dilakukan perusahaan dalam mengevaluasi pekerjaan seseorang. Apabila hal itu dikerjakan dengan benar, maka para karyawan, penyelia mereka, departemen Sumber Daya Manusia (SDM) dan akhirnya perusahaan akan menguntungkan dengan jaminan bahwa upaya para individu karyawan mampu berkontribusi pada fokus strategik dari perusahaan.

Veithzal Rivai (2009:549) mengatakan bahwa penilaian kinerja mengacu pada suatu sistem formal dan terstruktur yang digunakan untuk mengukur, menilai dan mempengaruhi sifat-sifat yang berkaitan dengan pekerjaan, perilaku dan hasil termasuk tingkat ketidakhadiran.

Dalam prakteknya, istilah penilaian kinerja (*performance appraisal*) dan evaluasi kinerja (*performance evaluation*) dapat digunakan secara bergantian atau bersamaan karena pada dasarnya mempunyai maksud yang sama. Apabila penilaian kinerja dapat dilakukan dengan benar, para karyawan, penyelia, departemen sumber daya manusia dan akhirnya perusahaan akan diuntungkan dengan adanya kepastian bahwa upaya-upaya individu memberikan kontribusi kepada fokus strategi perusahaan.

Selanjutnya Notoatmodjo (1998:136) menjelaskan bahwa penilaian harus memberikan gambaran yang akurat tentang yang diukur, artinya penilaian harus benar-benar menilai prestasi kerjanya. Dengan demikian,

penilaian pekerjaan dapat diintegrasikan dengan sasaran-sasaran bisnis strategi karena berbagai alasan:

- a. Kinerja dapat menambah deskripsi tindakan yang harus diperlihatkan karyawan dari hasil-hasil yang harus mereka capai agar suatu strategi bisa hidup;
- b. Proses semacam ini menjadi sarana untuk mengukur kontribusi masing-masing karyawan;
- c. Evaluasi kinerja memberikan kontribusi kepada tindakan dan keputusan-keputusan administrasi yang mempertinggi dan mempermudah strategi, seperti nilai tingkat ketrampilan karyawan saat ini dan merencanakan bagaimana menyiapkan tenaga kerja untuk waktu yang akan datang;
- d. Mengaitkan penilaian dan kebutuhan bisnis adalah potensinya untuk mengidentifikasi kebutuhan bagi strategi dan program yang baru.

Melayu S. Hasibuan dalam Mangkunegara (2005:17) mengemukakan bahwa aspek-aspek yang dinilai dalam kinerja mencakup:

- a. Kesetiaan;
- b. Hasil kerja;
- c. Kejujuran;
- d. Kedisiplinan;
- e. Kreativitas;
- f. Kerjasama;
- g. Kepemimpinan;
- h. Kepribadian;
- i. Prakarsa;
- j. Kecakapan, dan
- k. Tanggungjawab.

Sedangkan menurut Husein Umar dalam Mangkunegara (2005:18) membagi aspek-aspek kinerja sebagai berikut:

- a. Mutu Pekerjaan;
- b. Kejujuran karyawan;
- c. Inisiatif;
- d. Kehadiran;
- e. Sikap;
- f. Kerjasama;
- g. Keandalan;
- h. Pengetahuan tentang pekerjaan;
- i. Tanggungjawab, dan
- j. Pemanfaatan waktu pekerjaan.

Adapun aspek-aspek standar pekerjaan terdiri dari aspek kuantitatif dan aspek kualitatif. Aspek kuantitatif meliputi :

- a. Proses kerja dan kondisi pekerjaan;
- b. Waktu yang dipergunakan atau lamanya melaksanakan pekerjaan;
- c. Jumlah kesalahan dalam melaksanakan pekerjaan, dan
- d. Jumlah dan jenis pemberian pelayanan dalam bekerja.

Sedangkan aspek kualitatif meliputi;

- a. Ketetapan kerja dan kualitas pekerjaan;
- b. Tingkat kemampuan dalam bekerja;
- c. Kemampuan menganalisis data/informasi, kemampuan menggunakan mesin/peralatan, dan
- d. Kemampuan mengevaluasi (keluhan/keberatan konsumen).

Hasil penilaian kinerja dapat menunjukkan apakah SDM telah memenuhi tuntutan yang dikehendaki perusahaan, baik dilihat dari sisi kualitas maupun kuantitas. Informasi dalam penilaian kinerja karyawan merupakan refleksi dari berkembang atau tidaknya perusahaan.

Pada umumnya sistem penilaian kinerja karyawan masih digunakan sebagai instrument untuk mengendalikan perilaku karyawan, membuat

keputusan-keputusan yang berkaitan dengan kenaikan gaji, pemberian bonus, promosi dan penempatan dan karyawan pada posisi yang sesuai serta mengetahui kebutuhan pelatihan dan pengembangan karyawan yang bersangkutan.

Bagi Direktorat Lalu Lintas, penilaian kinerja personil merupakan salah satu tugas pimpinan yang penting dalam organisasi tersebut. Diakui bahwa banyak kesulitan penilaian kinerja yang dialami dalam menangani secara memadai, karena tidak mudah untuk menilai kinerja seorang personil secara akurat. Sifat maupun cara penilaian kinerja terhadap personil Polri Direktorat Lalu Lintas banyak tergantung pada bagaimana SDM dipandang dan diperlukan di dalam Direktorat Lalu Lintas.

a. Tujuan Penilaian Kinerja

Menurut Surjadi (2009) kinerja organisasi di definisikan yaitu totalitas hasil kerja yang dicapai suatu organisasi tercapainya tujuan organisasi berarti bahwa, kinerja suatu organisasi itu dapat dilihat dari tingkatan sejauh mana organisasi dapat mencapai tujuan yang didasarkan pada tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya” Dalam buku Nordiawan dan Hertianti (2010) pengukuran kinerja merupakan suatu proses sistematis untuk menilai apakah program kegiatan yang telah direncanakan telah dilaksanakan sesuai dengan rencana tersebut dan yang lebih penting adalah apakah telah mencapai keberhasilan yang telah ditargetkan pada saat perencanaan. Pengukuran kinerja dimulai dengan proses penetapan indikator kinerja yang memberikan informasi sedemikian rupa sehingga memungkinkan unit kerja sektor publik

untuk memonitor kinerjanya dalam menghasilkan output dan outcome terhadap masyarakat. Pengukuran kinerja bermanfaat untuk membantu para pengambil keputusan dalam memonitor dan memperbaiki kinerja dan berfokus pada tujuan organisasi dalam rangka memenuhi tuntutan akuntabilitas publik. Secara umum, pengukuran kinerja menunjukkan hasil dari implementasi sebuah kegiatan/kebijakan, tetapi kinerja tidak menganalisis alasan hal ini dapat terjadi atau mengidentifikasi perubahan yang perlu dilakukan terhadap tujuan dari kegiatan/ kebijakan.

Berikut tujuan penilaian kinerja di sektor publik (Mahmudi, 2007).

1. Mengetahui tingkat ketercapaian tujuan organisasi;
Penilaian kinerja berfungsi sebagai tonggak (milestone) yang menunjukkan tingkat ketercapaian tujuan dan juga menunjukkan apakah organisasi berjalan sesuai arah menyimpang dari tujuan yang ditetapkan.
2. Menyediakan sarana pembelajaran bagi pegawai;
Pengukuran kinerja merupakan sarana untuk pembelajaran pegawai tentang cara mereka seharusnya bertindak, serta memberikan dasar dalam perubahan perilaku, sikap, skill, atau pengetahuankerja yang harus dimiliki pegawai untuk mencapai hasil kerja terbaik.
3. Memperbaiki kinerja untuk periode berikutnya;
Budaya kinerja atau budaya berprestasi dapat diciptakan apabila sistem pengukuran kinerja mampu menciptakan atmosfir organisasi sehingga setiap orang dalam organisasi dituntut untuk berprestasi. Untuk itu, diperlukan perbaikan kinerja secara terus menerus.
4. Memberikan pertimbangan yang sistematis dalam pembuatan keputusan pemberian reward dan punishment;
Pengukuran kinerja bertujuan memberikan dasar sistematis bagi manajer untuk memberikan reward (misalnya: kenaikan gaji, tunjangan, dan promosi) atau punishment (misalnya : pemutusan kerja, penundaan promosi, dan teguran).
5. Memotivasi pegawai;
Dengan pengukuran kinerja yang dihubungkan dengan manajemen kompensasi, pegawai yang berkinerja tinggi akan memperoleh reward. Pengukuran kinerja juga mendorong manajer untuk memahami proses memotivasi, cara individu membuat pilihan tindakan berdasarkan pada preferensi, reward, dan prestasi kerjanya.

6. Menciptakan akuntabilitas publik.

Pengukuran kinerja menunjukkan seberapa besar kinerja manajerial dicapai, seberapa bagus kinerja finansial organisasi, dan kinerja lainnya yang menjadi dasar penilaian akuntabilitas. Kinerja tersebut harus diukur dan dilaporkan dalam bentuk laporan kinerja yang sangat penting baik bagi pihak internal (meningkatkan akuntabilitas manajerial dan akuntabilitas kinerja) maupun eksternal (mengevaluasi kinerja organisasi, menilai tingkat transparansi dan akuntabilitas publik).

Veithzal Rivai (2009:551) suatu perusahaan melakukan penilaian kinerja didasarkan pada dua aspek, yaitu: 1. Manajer memerlukan penilaian yang objektif terhadap kinerja karyawan pada masa lalu yang digunakan untuk membuat keputusan di bidang Sumber Daya Manusia (SDM) di masa yang akan datang; dan 2, manajer memerlukan alat yang memungkinkan untuk membantu karyawannya memperbaiki kinerjanya, merencanakan pekerjaan, mengembangkan kemampuan dan keterampilan untuk perkembangan karier dan memperkuat kualitas hubungan manajer yang bersangkutan dengan karyawannya.

Penilaian kinerja digunakan untuk berbagai tujuan dalam organisasi. Setiap organisasi menekankan pada tujuan yang berbeda-beda dan organisasi lain dapat juga menekankan tujuan yang berbeda dengan sistem penilaian yang sama. Keanekaragaman tujuan penilaian sering menggambarkan variasi tujuan yang berbeda tentang penilaian kinerja. Tujuan yang berbeda sering menimbulkan konflik.

Menurut Veithzal Rivai (2005:51) tujuan untuk mengevaluasi kinerja adalah;

- a. Penilaian memberikan informasi tentang dapat dilakukannya promosi dan penerapan gaji.

- b. Penilaian member suatu peluang bagi manajer dan karyawan untuk meninjau perilaku yang berhubungan dengan bawahannya.
- c. Memungkinkan atasan dan bawahan bersama-sama mengembangkan suatu rencana untuk memperbaiki kemerosotan apa saja yang mungkin sudah digali oleh penilaian dan mendorong hal-hal baik yang sudah dilakukan bawahannya.
- d. Penilaian hendaknya berpusat pada proses perencanaan karier perusahaan karena penilaian memberikan suatu peluang yang baik untuk meninjau rencana karier karyawan itu dilihat dari kekuatan dan kelemahan yang diperlukan.

Menurut Sjafri Mangkuprawira (2004:224) tujuan penilaian kerja adalah;

- a. Perbaikan kerja, umpan balik kinerja bermanfaat bagi karyawan, manager dan spesialis personalia dalam membentuk kegiatan yang tepat untuk memperbaiki kinerja;
- b. Penyusunan kompensasi, mengambil pembantu, pengambil keputusan siapa seharusnya menerima peningkatan dalam bentuk upah atau bonus;
- c. Keputusan penempatan, promosi, transfer dan penurunan jabatan biasanya didasarkan pada kinerja masa lalu dan antisipatif;
- d. Kebutuhan pelatihan dan pengembangan, kinerja buruk mengindikasikan sebuah kebutuhan untuk melakukan pelatihan kembali;
- e. Ketidakakuratan informasi, kinerja buruk dapat mengindikasikan kesalahan dalam informasi analisis pekerjaan;
- f. Tantangan eksternal, kadang-kadang kinerja dipengaruhi oleh faktor-faktor lingkungan pekerjaan, seperti keluarga, financial, kesehatan atau masalah lainnya;
- g. Umpan balik pada SDM, kinerja baik atau buruk di seluruh organisasi mengindikasikan bagaimana baiknya fungsi departemen SDM diterapkan.

Selanjutnya menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2005:10) tujuan dari evaluasi kinerja adalah ;

- a. Meningkatkan saling pengertian antara karyawan tentang persyaratan kinerja;
- b. Mencatat dan mengakui hasil kerja seseorang karyawan sehingga termotivasi untuk membuat yang lebih baik;
- c. Memberikan peluang kepada karyawan untuk mendiskusikan keinginan dan aspirasinya;
- d. Mendefinisikan atau merumuskan kembali sasaran masa depan sehingga karyawan termotivasi;
- e. Memberikan rencana pelaksanaan dan pengembangan yang sesuai dengan kebutuhan pelatihan.

Dapat disimpulkan bahwa penilaian kinerja sangat penting bagi suatu organisasi lebih khususnya penilaian kinerja personil Polri. Hasil penilaian kinerja tersebut dapat berperan dalam pengambilan keputusan tentang berbagai hal, seperti identifikasi kebutuhan program pendidikan dan pelatihan, rekrutmen, seleksi, program pengenalan, penempatan, promosi, dan berbagai aspek dari keseluruhan proses manajemen sumber daya manusia secara efektif. Untuk mengetahui hasil kinerja personil Polri, format atau teknik penilaian, adalah mengidentifikasi kriteria penilaian yang akurat.

b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Banyak faktor yang mempengaruhi kinerja individu. Gibson et.al.(1996:53) mengelompokkan variabel-variabel yang dapat mempengaruhi kinerja, yaitu (1) variabel individual, (2) variabel psikologi, dan (3) variabel organisasi.

Robbins (2001:173) menjelaskan bahwa kinerja merupakan fungsi interaksi antara kemampuan atau *ability* (A), motivasi atau *motivation* (M) dan kesempatan atau *opportunity* (O) yang dapat dinyatakan dalam formula kinerja = f (A x M X O). Artinya kinerja merupakan fungsi dari kemampuan, motivasi, dan kesempatan. Dengan demikian kinerja ditentukan oleh faktor-faktor kemampuan, motivasi dan kesempatan. Kesempatan kinerja adalah tingkatan-tingkatan kinerja yang tinggi yang sebagian merupakan fungsi dari tiadanya rintangan-rintangan yang menghalangi karyawan. Meskipun seorang individu mungkin bersedia dan mampu, bisa saja ada rintangan yang menjadi penghambat.

Rivai (2005:16) mengemukakan kinerja pada dasarnya ditentukan oleh tiga hal yaitu (1) kemampuan, (2) keinginan, dan (3) lingkungan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*). Hal ini sesuai dengan pendapat Keith Davis dalam Mangkunegara (2005:13) yang merumuskan bahwa:

Human performance = *Ability x Motivation*

Motivation = *Attitude x Situation*

Ability = *Knowledge x Skill*

a) Faktor kemampuan (*ability*)

Secara psikologis, kemampuan (*ability*) terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan *reality* (*knowledge + skill*). Artinya pemimpin dan karyawan yang memiliki IQ di atas rata-rata (IQ 110-1200)

apalagi IQ *superior, very superior, gifted* dan *genius* dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka akan lebih mudah mencapai pekerjaan maksimal.

b) Faktor Motivasi (*Motivation*)

Motivasi diartikan suatu sikap (*attitude*) pemimpin dan karyawan terhadap situasi kerja (*situation*) di lingkungan organisasinya. Mereka yang bersikap positif (*pro*) terhadap situasi kerja akan menunjukkan motivasi kerja tinggi dan sebaliknya jika mereka bersikap negative (*kontra*) terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja yang rendah. Situasi kerja yang dimaksudkan mencakup antara lain hubungan kerja, fasilitas kerja, iklim kerja, kebijakan pimpinan, pola kepemimpinan kerja dan kondisi kerja.

Menurut Hanny Simamora dalam Mangkunegara (2005:14) kinerja (*performance*) dipengaruhi oleh tiga faktor , yaitu:

1) Faktor individu, yang terdiri dari:

- a) Kemampuan dan keahlian
- b) Latar belakang
- c) Demografi

2) Faktor psikologis, terdiri dari:

- a) Persepsi
- b) *Attitude*
- c) *Personality*

d) Pembelajaran

e) Motivasi

3) Faktor organisasi, terdiri dari:

a) Sumber daya

b) Kepemimpinan

c) Penghargaan

d) Struktur

e) *Job design*.

7. Tinjauan tentang Pelayanan

Pengertian pelayanan menurut *American Marketing Association*, seperti dikutip oleh Donald (Hardiansyah 2011:10), bahwa pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidakb erwujud sertatidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya juga mungkin tidak dikaitkan dengan suatu roduk fisik. Menurut Poerwadarminta, dilihat dari sisi etimologis, pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan/mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai perihal/cara melayani, servis/jasa, sehubungan dengan jual beli barang atau jasa (Hardiansyah, 2011:11).

Dari uraian tersebut, maka pelayanan dapat diartikan sebagai aktifitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepihak lain. Istilah lain yang sejenis dengan pelayanan itu adalah pengabdian dan pengayoman. Dari seorang

administrator diharapkan akan tercermin sifat-sifat memberikan pelayanan publik, pengabdian kepada kepentingan umum dan memberikan pengayoman kepada masyarakat lemah dan kecil. Administrator lebih menekankan pada mendahulukan kepentingan masyarakat/umum dan memberikan *service* kepada masyarakat ketimbang kepentingan sendiri (Thoha, dalam Hardiansyah, 2011:11).

Pelayanan publik identik dengan representasi dari eksistensi birokrasi pemerintahan karena berkenaan langsung dengan salah satu fungsi pemerintah, yaitu memberikan pelayanan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik merupakan cerminan dari kualitas birokrasi pemerintah. Pada masa lalu, paradig mapelayanan publik memberi peran yang sangat besar kepada pemerintah sebagai *soleprovider* (satu-satunya penyedia layanan). Peran pihak diluar pemerintah tidak pernah mendapatkan tempat. Masyarakat dan swasta hanya memiliki sedikit peran dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Hal ini berbeda dengan sekarang ini dimana dunia swasta dan masyarakat telah ikut berperan dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Umam,2012:379-380).

Salah satu prinsip *good governance* yang penting dalam pelayanan publik adalah partisipasi. Menurut Marschall (Umam, 2012:380-381), tujuan dari partisipasi publik pada dasarnya mengkomunikasikan dan mempengaruhi proses pengambilan keputusan sebagaimana juga membantu dalam pelaksanaan pelayanan. Lebih jauh lagi peran masyarakat dalam pelayanan publik adalah keterlibatan dalam berdisiplin dan menaati aturan serta

dukungan langsung dalam proses pemberian pelayanan publik.

Sementara hasil penelitian yang dilakukan oleh Ismara, Sunarno & Supardal (2010:104-105) padabagian implementasi *good governance* dalam sistem pelayanan pada Pemerintah Kota Yogyakarta, antara lain pertama, Pemkot sudah cukup transparan dalam menyusun program kebijakan pembangunan dan pelayanan sudah merespon usulan warga. proses penyusunan kebijakan yang berbasis pada kepentingan warga. Alokasi anggaran yang ditujukan untuk pemberdayaan warga masyarakat. Dengan tersedianya media komunikasi seperti UPIK sangat membantu Pemerintah Kota dalam merespon kebutuhan warga, serta mewujudkan pemerintahan yang transparan. Kedua, dari sisi akuntabilitas telah berupaya untuk membantu masyarakat dan bertanggungjawab atas pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Kota, seperti tercermin dalam pelayanan perizinan dengan membentuk Dinas Perizinan, sehingga bagi warga yang mengurus perizinan dilayani dalam satu pintu dan satu atap dengan dukungan teknologi yang cukup canggih. Dalam hal ini pelayanan bias lebih efisien dan mengurangi praktek (praktek suap/pungli) dalam pengurusan surat-surat perizinan. Ketiga, responsivitas Pemerintah Kota menjadikan sistem pelayanan satu atap model Dinas Perijinan sebagai roh birokrasi dalam memberikan pelayanan masyarakat cukup kuat. Bahkan sikap walikota yang lebih suka dipanggil "kepalapelayan" menunjukkan komitmen melanjutkan sistem pelayanan yang responsif sebagai media umpan balik dalam pengambilan kebijakan. Keempat, partisipasi dalam pelayanan publik selalu diupayakan guna mendekatkan

masyarakat dengan pemerintahnya. Berpartisipasi antara lain dalam mengevaluasi kinerja Pemerintah Kota melalui pengaduan dan keluhan yang disampaikan. Dengan keterlibatan masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan Kota, maka akan tercipta transparansi, akuntabilitas dan reponsivitas dalam pemerintahan (*good governance*).

Untuk mengetahui kepuasan masyarakat atau pelanggan dapat dilakukan melalui pengukuran kepuasan masyarakat atau pelanggan, untuk dapat mengetahui sampai sejauh mana pelayanan telah mampu memenuhi harapan atau dapat memberikan pelayanan kepada pelanggan, maka organisasi harus mengetahui tingkat harapan pelanggan atau suatu atribut tertentu. Harapan pelanggan ini selanjutnya akan dibandingkan dengan kinerja aktualnya, sehingga dari sini akan diperoleh indeks kepuasan pelanggan yang mencerminkan kualitas pelayanan yang diterima oleh pelanggan.

Menurut Kep./25/M.PAN/2/2004 tersebut terdapat 14 unsur yang “*relevan, valid dan reliable*”, sebagai unsur minimal yang harus ada sebagai dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat, yaitu:

- a. Prosedur Pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
- b. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administrative yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
- c. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan;
- d. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
- e. Tanggungjawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggungjawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
- f. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan

yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;

- g. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggaraan pelayanan;
- h. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
- i. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
- j. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang telah ditetapkan oleh unit pelayanan;
- k. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
- l. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
- m. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
- n. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit pelayanan ataupun sarana yang digunakan sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

8. Penelitian Relevan

Adapun penelitian terdahulu yang dapat dijadikan acuan dan perbandingan diantaranya sebagai berikut:

1. Ahmad Rivai (2006) yang berjudul “Analisis Pengaruh Implementasi *Good Corporate Governance* Terhadap Kinerja PT Kalbe Farma, Tbk”. Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan alat analisis regresi dan korelasi maka ditemukan bahwa implementasi GCG ternyata berpengaruh terhadap kinerja pasar Kalbe Farma yang diukur dengan *Tobin's q* dan *Dividend Yield Ratio*. Selanjutnya dari sisi kinerja operasional yang diwakili dengan *Financial Leverage* dan *Quality of Income* tidak menemukan hasil penelitian yang mendukung pernyataan implementasi GCG berpengaruh terhadap kinerja operasional perusahaan.

2. Aniza Nur Madyanti (2005) yang berjudul “Analisis Pengaruh Praktek *Good Governance* Terhadap Kualitas Pelayanan Kemahasiswaan di Akademi Pimpinan Perusahaan”. Berdasarkan hasil analisis deskriptif, dan analisis korelasi dengan pendekatan pada teori *good governance* dan kualitas pelayanan yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif antara praktek *good governance* dengan kualitas pelayanan. Pengaruh yang paling dominan dengan *good governance* terhadap kualitas pelayanan kemahasiswaan adalah transparansi. Kontribusi praktek *good governance* mempengaruhi kualitas pelayanan kemahasiswaan sebesar 64,48%. Ini berarti bahwa salah satu factor yang mempengaruhi kualitas pelayanan kemahasiswaan, praktek *good governance* memberikan sumbangan 64,48% dalam kenaikannya. Sisanya, yaitu 35,52% berasal dari faktor-faktor yang lain, seperti SDM yang berkualitas dan berkompeten, sistem dan prosedur, sumber daya keuangan dan lainnya.

B. Kerangka Konsep

Visi pembinaan sumber daya manusia Polri yaitu mewujudkan personil Polri yang bersih dan bermoral yang digelar di semua kegiatan masyarakat untuk memberikan pelayanan dengan berperilaku mahir, terpuji dan patuh hukum. Visi tersebut, kemudian dijabarkan dalam misi. Salah satu misinya adalah membangun budaya kelembagaan (*corporate culture*) yang bertumpu pada budaya pelayanan masyarakat.

Menurut Sedarmayanti dalam penyelenggaraan *good governance* menghendaki adanya akuntabilitas, transparansi, partisipasi dan *rule of law*.

Selanjutnya menurut Gambir (1996:7) ciri utama pemerintahan yang baik yaitu:

1) akuntabilitas, 2) transparansi, 3) keterbukaan dan aturan hukum.

Berdasarkan perspektif Sedarmayanti, ada 4 (empat) variabel utama dalam pelaksanaan *good governance*, yaitu:

1. Transparansi (keterbukaan), terdiri dari:

Transparansi berkenaan dengan prinsip yang menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi; adanya akses informasi yang siap, mudah dijangkau, bebas diperoleh dan tepat waktu; adanya mekanisme yang memungkinkan masyarakat mengakses informasi yang relevan; bertambahnya wawasan dan pengetahuan masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintah. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan pengamatan dan menganalisis adanya akses untuk memperoleh informasi, bagaimana mekanisme penerbitan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) dalam membuka akses keterbukaan informasi, serta upaya Direktorat Lalu Lintas Polda Sulsel dalam mensosialisasikan terkait keterbukaan informasi publik ke masyarakat.

2. Akuntabilitas

Akuntabilitas berkenaan dengan kemampuan badan publik untuk mempertanggungjawabkan kepada publik semua tindakan dan kebijakan yang telah ditempuh, pembatasan dan pertanggungjawaban yang jelas, dan pengembangan rasa tanggungjawab publik bagi pengambil keputusan.

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan pengamatan dan menganalisis tugas dan fungsi pelaksana keterbukaan pelayanan publik, bagaimana

komitmen dari Direktorat Lalu Lintas Polda Sulawesi Selatan dalam menjalankan tupoksi dan wewenangnya, dan bentuk tanggung jawab Direktorat Lalu Lintas Polda Sulawesi Selatan kepada publik dalam pelayanan publik.

3. Partisipasi

Partisipasi menjamin agar setiap kebijakan yang diambil mencerminkan aspirasi masyarakat dan pemerintah dapat menyediakan saluran komunikasi agar masyarakat dapat mengutarakan pendapatnya serta mendorong keterlibatan masyarakat dalam keterbukaan informasi pelayanan publik.

Dalam hal ini peneliti melakukan pengamatan dan menganalisis bagaimana respon dari masyarakat terkait keterbukaan pelayanan publik, keterlibatan masyarakat dalam proses pelaksanaan keterbukaan pelayanan publik dan upaya Direktorat Lalu Lintas Polda Sulawesi Selatan untuk mendorong keterlibatan masyarakat dalam proses pelaksanaan keterbukaan pelayanan publik.

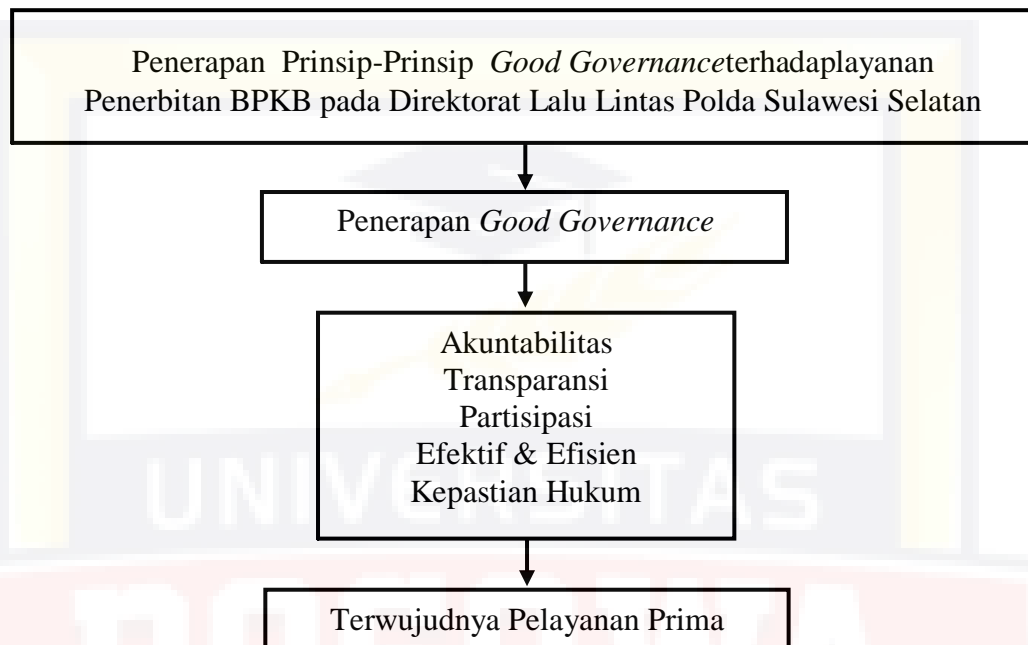
4. Supremasi Hukum

Supremasi hukum berkenaan dengan setiap tindakan Negara harus dilandasi hukum bukan berdasarkan padatindakan sepihak dengan kekuasaan yang dimiliki.

Dengan demikian dapat dipertegas, bahwa implementasi *good governance* mempunyai pengaruh terhadap kinerja layanan penerbitan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) pada Direktorat Lalu Lintas Polda Sulawesi Selatan.

Untuk lebih jelasnya dapat digambarkan kerangka konsep sebagai berikut:

Gambar 1. Kerangka Konsep



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif, dimana data pada umumnya berbentuk uraian atau kalimat-kalimat, merupakan informasi mengenai keadaan sebagaimana adanya sumber data dalam hubungannya dengan masalah yang diselidiki (Hadari Nawawi, 2006:211). Oleh karena itu, melalui penggunaan pendekatan studi kasus dan fenomenologi data deskriptif yang dihasilkan dapat berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang serta perilaku.

Menurut Satori dan Komaria (2010:28), langkah kerja untuk mendeskripsikan suatu objek, fenomena, atau setting sosial dalam suatu tulisan yang bersifat naratif. Artinya, data dan fakta tentang layanan penerbitan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) dihimpun melalui informasi-informasi secara lisan dari petugas pelayan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) pada Direktorat Lalu Lintas Polda Sulawesi Selatan, pemohon Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) dan Lembaga Sosial Masyarakat (LSM). Data dan fakta tersebut dikumpulkan, kemudian dikategorisasikan berdasarkan instrumen penelitian secara utuh untuk memudahkan peneliti mendeskripsikan data hasil penelitian.

Penelitian ini bertujuan untuk menghasilkan deskripsi dan analisis bagaimana perilaku, tindakan, dan peranan Seksi Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) Direktorat Lalu Lintas Polda Sulawesi Selatan dalam penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan dan keterbukaan

informasi publik berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia.

Kemudian, Sugiyono(2010:9) mengemukakan bahwa penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif kualitatif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Peneliti menggunakan tipe penelitian kualitatif ini karena sesuai dengan kebutuhan penelitian dalam melihat dan memaparkan terkait gejala-gejala yang terdapat di dalam masalah penelitian yaitu mendeskripsikan dan menganalisis kejadian empiris mengenai bagaimana penerapan prinsip-prinsip *good governance* oleh Kantor Direktorat Lalu Lintas Polda Sulawesi Selatan, dan Peraturan Menpan RB No. 52 Tahun 2014 yaitu tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah.

Penelitian ini menganalisis implementasi prinsip-prinsip *good governance* terhadap kinerja organisasi Seksi Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) Direktorat Lalu Lintas Polda Sulawesi Selatan dengan bentuk bentuk variabel *good Governance*.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Kantor Direktorat Lalu Lintas Polda Sulawesi Selatan, Jalan Andi Pangeran Pettarani, Nomor 47 Kelurahan Masalle Kecamatan Panakukang Kota Makassar.

Pemilihan lokasi tersebut berdasarkan pertimbangan dari adanya masalah yang ditemukan di Kota Makassar yaitu adanya sejumlah aduan masyarakat tentang lambatnya pelayanan publik terutama pada pelayanan Penerbitan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) pada Direktorat Lalu Lintas Polda Sulawesi Selatan. Terkait hal tersebut Direktorat lalu Lintas merupakan badan publik yang berkewajiban dalam melaksanakan keterbukaan informasi pelayanan publik terkait pelayanan Penebitan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB). Kemudian disamping unit lokasi penelitian yang dipilih tersebut, penelitian ini dilakukan pada unit lokasi penelitian antara lain Kepolisian Daerah Sulawesi Selatan, kemudian kepada masyarakat di Makassar yang mempunyai keterkaitan dalam Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor dan keterbukaan informasi pelayanan oleh Seksi Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) Direktorat Lalu Lintas Polda Sulawesi Selatan.

Pengamatan di lapangan, pelaksanaan *good governance* di lingkungan Direktorat Lalu Lintas Polda Sulawesi Selatan mencakup konsentrasi Direktorat Lalu Lintas dalam menjalankan orgnisasinya dalam mencapai sasaran dari visi dan misinya. Sesuai dengan prinsip-prinsip keterbukaan, keadilan serta dapat dipertanggungjawabkan. Selain itu juga mencakup pelaksanaan interaksi Direktorat Lalu Lintas Polda Sulawesi Selatandengan masyarakat agar dapat berjalan dengan baik tanpa mengabaikan tujuan organisasi yang harus dicapai.

C. Fokus dan Deskripsi Fokus

Fokus penelitian merupakan suatu batasan masalah dalam penelitian kualitatif yang masih bersifat tentative yang artinya menyempurnakan fokus masalah penelitian ini masih tetap dilakukan dan akan berkembang atau berubah setelah penelitian ini turun di lapangan. Fokus pada dasarnya adalah masalah pokok yang bersumber dari pengalaman peneliti atau melalui pengetahuan yang diperolehnya melalui kepustakaan ilmiah ataupun kepustakaan lainnya dalam Moleong (2013:97).

Menurut Moleong (2013:94) ada dua maksud tertentu yang ingin peneliti capai dalam merumuskan masalah penelitian dengan jalan memanfaatkan fokus. Pertama, penetapan fokus dapat membatasi studi. Kedua, penetapan fokus itu berfungsi untuk memenuhi kriteria inklusi-inklusi atau kriteria masuk-keluar suatu informasi yang baru diperoleh di lapangan. Sehingga peneliti memfokuskan penelitian terhadap masalah-masalah yang menjadi tujuan dari penelitian dan dapat membuat keputusan yang tepat tentang data mana yang dikumpulkan dan data mana yang akan dibuang.

Dengan melihat prinsip *good governance* maka yang akan menjadi fokus penelitian ini adalah mendeskripsikan dan menganalisa penerapan prinsip-prinsip *good governance* berdasarkan oleh Sedarmayanti dan Tim Pengembangan Kebijakan Nasional Tata Pemerintahan yang Baik, Peraturan Menpan RB No. 52 Tahun 2014 yang sesuai dengan permasalahan pelayanan publik yang ada di Seksi Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) Direktorat Lalu Lintas Polda Sulawesi Selatan.

Agar tidak terjadi kesalahpahaman dan salah penafsiran dalam penelitian ini, maka beberapa istilah penting yang digunakan dalam penelitian ini perlu dijelaskan bahwa :

1. Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* sebagai suatu penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggungjawab yang sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi investasi, dan pencegahan korupsi baik secara politik maupun administrative serta menjalankan disiplin anggaran.

Pelayanan Penerbitan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB).

D. Sampel Data Penelitian

Dalam penelitian ini yang dijadikan Informan ditentukan secara *Purposive Sampling*, dimana pemilihan informan dilihat berdasarkan ketentuan bahwa informan tersebut adalah yang melakukan, mengetahui dan memahami dengan persis masalah yang dikaji. Adapun kriteria sasaran informan sebagai berikut:

Dalam penelitian ini informan yang direncanakan adalah responden Personil pada Seksi Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Pegawai Negeri Sipil (PNS), Pegawai Harian Lepas (PHL), Tenaga Honorer, Bank Mitra dan masyarakat pemohon serta Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) yang ada pada Kantor Pelayanan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) dan masyarakat Pemohon Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB). Adapun rinciannya sebagai berikut :

1. Petugas pelayanan BPKB sebanyak-----= 5 orang
2. Masyarakat Pemohon sebanyak-----= 7 Orang
3. LSM / Wartawan sebanyak-----= 1 Orang

E. Instrumen Penelitian

Instrumen atau alat pengumpulan data diperlukan dalam rangka menggambarkan data yang relevan dengan aspek-aspek yang diteliti. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah meliputi: peneliti sendiri, observasi, pedoman wawancara, catatan dokumentasi, kamera foto/video dan alat perekam.

F. Jenis dan Sumber Data

Jenis data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer dikumpulkan secara langsung dari informan dengan menggunakan teknik wawancara (*interview guide*) dan pengamatan (*observasi*). Selama penelitian ini berlangsung telah ditemui dan mewawancarai sejumlah informan yang terdiri atas informan kunci, informan ahli dan informan biasa.

1. Informan kunci adalah orang yang mempunyai pengetahuan luas tentang Pelayanan Penerbitan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) Direktorat Lalu Lintas Polda Sulawesi Selatan. Sebagaimana dikemukakan Bernad dalam Syukurman (2013:55). Informan kunci adalah orang yang dapat berceritera secara mudah, paham terhadap informasi yang dibutuhkan dan dengan gembira memberikan informasi kepada peneliti. Informan ini sangat dibutuhkan untuk membuka jalan untuk berhubungan dengan responden sekaligus sebagai pemberi izin, pemberi data, penyebar ide dan perantara. Menurut Miles dan Mikhael dalam Syukurman (2013:56), kriteria dan karakteristik tentang informan kunci ini antara lain dapat dipercaya, berada pada situasi mengetahui pada saat itu, dan dapat memainkan peran serta mempunyai perspektif yang agak berbeda dengan yang lainnya.

2. Informan ahli adalah orang yang memiliki pengetahuan luas dan terlibat langsung dengan masalah yang diteliti, dalam hal ini masyarakat pemohon Buku Pemilik Kendaraan Bermotor(BPKB).
3. Informan biasa adalah Lembaga Sosial Masyarakat atau wartawan yang dapat memberikan informasi terkait dengan penelitian ini.

Sementara data sekunder yang dimaksudkan adalah data yang diperoleh dari pengkajian bahan pustaka berupa buku-buku, jurnal, makalah, peraturan perundang-undangan, dokumen-dokumen pada instansi yang berhubungan dengan masalah yang diteliti dengan menggunakan teknik dokumentasi. Dokumentasi dalam penelitian sebagai sumber data karena data dalam banyak hal dokumen sebagai sumber data dimanfaatkan untuk menguji, menafsir, bahkan meramalkan.

G. Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi, dilakukan untuk mendapatkan gambaran terhadap permasalahan yang diteliti dengan cara melakukan pengamatan obyek secara langsung selama pengumpulan data. Melalui metode ini, realitas dan konteks penelitian dapat dipahami secara mendalam. Obyek-obyek yang diobservasi terdiri dari kondisi lingkungan dari aktivitas sosial dan aktivitas lainnya.

2. Wawancara

Wawancara, yang dilakukan dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam dan wawancara berpedoman (terikat). Pengumpulan data dengan wawancara berpedoman didasarkan pada daftar pertanyaan yang telah disiapkan.

Sedangkan wawancara bebas dan mendalam adalah pertanyaan pengembangan dari pertanyaan terikat yang tidak disiapkan sebelumnya baik kepada Petugas Seksi Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) Direktorat Lalu Lintas Polda Sulawesi Selatan, kepada masyarakat Pemohon Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) dan kepada LSM atau wartawan.

3. Dokumentasi

Adapun pengumpulan data dengan melihat dan mempelajari dokumen-dokumen tertulis mengenai keadaan lokasi penelitian. Studi tersebut dilakukan baik di lokasi penelitian maupun di tempat-tempat lain dimana data tentang objek yang diteliti dapat diperoleh.

4. Partisipatif

Partisipatif adalah merupakan teknik pengumpulan data dengan cara perihal turut berperan serta dalam suatu kegiatan yang menjadi fokus penelitian dalam hal ini ikut berperan serta dalam Pelayanan Penerbitan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) pada Direktorat Lalu Lintas Polda Sulawesi Selatan.

H. Tehnik Analisis Data

Seluruh data yang diperoleh baik data primer atau sekunder selanjutnya dianalisis secara kualitatif dan disajikan secara deskripsi, yaitu dengan cara menjelaskan, memaparkan, dan menggambarkan permasalahan yang timbul pada pelaksanaan asas-asas *Good Governance* yang timbul pada pelaksanaan pelayanan penerbitan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) Direktorat Lalu Lintas Polda Sulawesi Selatan.

Analisis data yang digunakan adalah kualitatif deskriptif, data yang diperoleh melalui wawancara bebas dan berstruktur serta observasi berdasarkan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini, yaitu: Untuk mengetahui bagaimana Penerapan Prinsip *Good Governance* Terhadap layanan Penerbitan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) pada Direktorat Lalu Lintas Polda Sulawesi Selatan.

Penelitian ini menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yang sesuai dengan jenis penelitian. Adapun teknik penelitian yang dimaksudkan adalah teknik pengamatan (*observasi*) dan teknik wawancara mendalam (*in depth interview*), serta dokumentasi dan perekaman.

1. Teknik pengamatan merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang paling sering digunakan dalam penelitian ilmu sosial. Menurut Spradley dalam Syukurman (2013:58), bahwa yang perlu diamati dalam menggunakan teknik pengumpulan data observasi adalah: (a) Ruang, tempat dalam aspek fisiknya, (b) Pelaku, semua orang yang terlibat dalam situasi, (c) kegiatan, apa yang dilakukan orang dalam situasi itu, (d) objek, benda-benda yang terdapat ditempat itu, (e) Perbuatan, tindakan-tindakan tertentu, (f) Waktu, ukuran kegiatan, (g) Tujuan, apa yang ingin dicapai orang, makna perbuatan orang dan (h) Perasaan, emosi yang dirasakan dan dinyatakan.
2. Teknik wawancara dilakukan dengan berbagai informan, serti informasi kunci, ahli dan biasa atau lainnya dengan cara berbincang secara langsung dengan narasumber, guna memperoleh berbagai informasi berkaitan dengan obyek penelitian. Berkenaan dengan penggunaan teknik wawancara ini maka Koentjaraningrat (1983) dan Nasution (1992) dalam Syukurman (2013:59) membagi tiga macam pola pendekatan wawancara, yaitu: (a) dalam bentuk percakapan informan, yang mengandung unsur spontanitas, kesantiaian, tanpa pola atau arah yang ditentukan sebelumnya, (b) menggunakan lembaran berisi garis besar, pokok-pokok, topik atau masalah yang dijadikan pegangan dalam pembicaraan, dan (c) menggunakan pedoman wawancara yang lebih rinci, namun bersifat terbuka yang telah dipersiapkan terlebih dahulu.
3. Teknik dokumentasi yaitu data dengan cara mencatat data secara langsung, baik berupa arsip maupun foto-foto atau gambaran-gambaran mulai dari lingkungan fisik penelitian sampai dengan aktifitas mereka di dalam masyarakat berdasarkan dengan masalah yang dikemukakan dalam

penelitian ini. Sedangkan perekam dimaksudkan dalam penelitian ini adalah untuk merekam segala bentuk wawancara dengan menggunakan *tape recorder* atau *handpone* (HP), selain dilengkapi kamera juga terdapat alat perekam yang dapat digunakan untuk merekam bentuk observasi yang berupa tindakan dan tingkah laku.

I. Rencana Pengujian Keabsahan Data

Triangulation is qualitative scross-validation. It assesses the sufficiency of the data according to the convergence of multiple data sources or multiple data collection procedures Wiliam Wiersma (1986) dalam Syukurman (2013: 60).

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data dan waktu.

Dengan demikian triangulasi dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber untuk menguji kreadibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.

b. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik untuk menguji kreadibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.

c. Triangulasi Waktu

Waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data. Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat narasumber masih segar, belum banyak masalah, akan memberikan data yang lebih valid sehingga lebih kredibel. Untuk itu dalam rangka pengujian kredibiltas data dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan wawancara, observasi atau teknik lain dalam

waktu atau situasi yang berbeda. Bila hasil uji menghasilkan data yang berbeda, maka dilakukan secara berulang-ulang sehingga sampai ditemukan kepastian datanya.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian

Pada bab ini akan dijelaskan tentang hasil penelitian yang berkaitan dengan penggambaran secara umum tempat penelitian serta menguraikan pembahasan yang telah didapatkan dari informan di lapangan serta teori dan konsep yang relevan sebagai penunjang data yang telah diperoleh.

Ditlantas merupakan unsur pelaksana tugas pokok yang berada di bawah Kapolda. Ditlantas bertugas menyelenggarakan kegiatan lalu lintas yang meliputi Pendidikan Masyarakat Lalu Lintas (Dikmas lintas), Penegakan Hukum, Pengkajian Masalah Lalu Lintas, Administrasi Regident Pengemudi serta kendaraan bermotor, melaksanakan patroli jalan raya antar wilayah, serta menjamin Kamseltibcarlantas. Ditlantas merupakan unsur pelaksana tugas pokok yang berada di bawah Kapolda.

Ditlantas bertugas menyelenggarakan kegiatan lalu lintas yang meliputi Pendidikan Masyarakat Lalu Lintas (Dikmas lintas), Penegakan Hukum, Pengkajian Masalah Lalu Lintas, Administrasi Regident Pengemudi serta kendaraan bermotor, melaksanakan patroli jalan raya antar wilayah, serta menjamin Kamseltibcarlantas.

Ditlantas dipimpin oleh Dirlantas yang bertanggung jawab kepada Kapolda dan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari di bawah kendali Wakapolda. Dirlantas dalam melaksanakan tugasnya dibantu oleh Wadirlantas yang bertanggung jawab kepada Dirlantas.

Seksi penerbitan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) berada dalam naungan langsung Direktorat Lalu Lintas Polda Sulawesi Selatan yang bertugas menyelenggarakan administrasi Regident Pengemudi serta kendaraan bermotor dengan menerbitkan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB). Kantor seksi ini berlokasi di Jalan AP. Pettarani No. 47, Kelurahan Masale Kecamatan Panakkukang Kota Makassar Sulawesi Selatan dengan Visi dan Misi sebagai berikut :

1. Visi

Terselenggaranya pelayanan prima Polantas kepada masyarakat dengan mengedepankan kearifan lokal: Sipakatau (saling memanusiaikan), Sipakalebbi (saling mengingat kebaikan orang lain) dan Sipakainge (saling mengingatkan), untuk mendukung program pemerintah guna mewujudkan kamseltibcarlantas diwilayah hukum Polda Sulawesi Selatan.

2. Misi

- a) Melaksanakan kegiatan Dikmas lintas terhadap masyarakat terorganisir dan tidak terorganisir melalui Program Makassar beretika, Polisi mabbulo sibatang, *police care*, *police goes to school*, kampung kamseltibcar lintas. Yang didukung dengan kegiatan rekayasa lintas dan pendataan sarana angkutan;
- b) Melaksanakan pelayanan Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor dan pengemudi penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomot Kendaraan (STNK), Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB), Surat Keterangan Uji Klinik

Pengemudi (SKUKP) yang berorientasi pada prinsip Pelayanan publik (cepat, tepat, transparan, akuntabel, bebas dari KKN) yang berbasis IT;

- c) Meningkatkan profesionalisme Sumber Daya Manusia (SDM) Polantas melalui pelatihan, pendidikan pengembangan dan pendidikan kejuruan lalu lintas serta pembinaan mental dan rohani secara rutin dan berkesinambungan;
- d) Membangun kemitraan dengan stake holder terkait untuk mewujudkan keamanan dan keselamatan berlalu lintas;
- e) Meningkatkan kemampuan operasional PJR dalam bentuk kegiatan patroli dan pengawalan guna memberikan perlindungan, pengayoman serta pelayanan masyarakat di jalan raya;
- f) Melaksanakan manajemen operasional Kepolisian di bidang lalu lintas sesuai SOP meliputi operasi Kepolisian dan operasi rutin dengan berbasis IT;
- g) Meningkatkan pelaksanaan Turjagwali dan penegakan hukum di bidang lalu lintas secara transparan, tidak diskriminatif, menjunjung tinggi supremasi hukum dan HAM yang bermartabat guna menjamin kepastian hukum.

Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) merupakan Buku yang dikeluarkan/diterbitkan oleh Satuan Lalu Lintas Polri sebagai bukti kepemilikan kendaraan bermotor. Berfungsi sebagai Surat Bukti Kepemilikan Kendaraan Bermotor. Kemudian Spesifikasi teknis dan pengadaan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) ditetapkan oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia, yang bersamaan dengan pendaftaran Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) diberikan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK) yang berisi identitas dan kepemilikan kendaraan bermotor

berlaku selama tidak dipindah tangankan. Selain memiliki nilai yuridis Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) juga sebagai bukti kepemilikan kendaraan bermotor yang sah juga mempunyai nilai ekonomis, artinya dapat dijadikan agunan/jaminan dalam transaksi keuangan seperti gadai Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) mobil di lembaga keuangan resmi maupun perseorangan.

Dalam penerbitan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) pada Direktorat Lalu Lintas Polda Sulawesi Selatan, memiliki dasar hukum yang telah diatur oleh Undang-Undang Republik Indonesia dan berikut dasar hukum pelayanan penerbitan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) adalah sebagai berikut:

- a. Undang-undang Reublik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia;
- b. Undang-undang Republik Iindonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan;
- c. Inpres Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2004 tentang Percepatan Pemberantasan Korupsi;
- d. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2016 tanggal 2Desember 2016 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia;
- e. Kep Menpan Republik Indonesia Nomor: Kep / 63 / M.Pan / 7 / 2003 tanggal 10 Juli 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

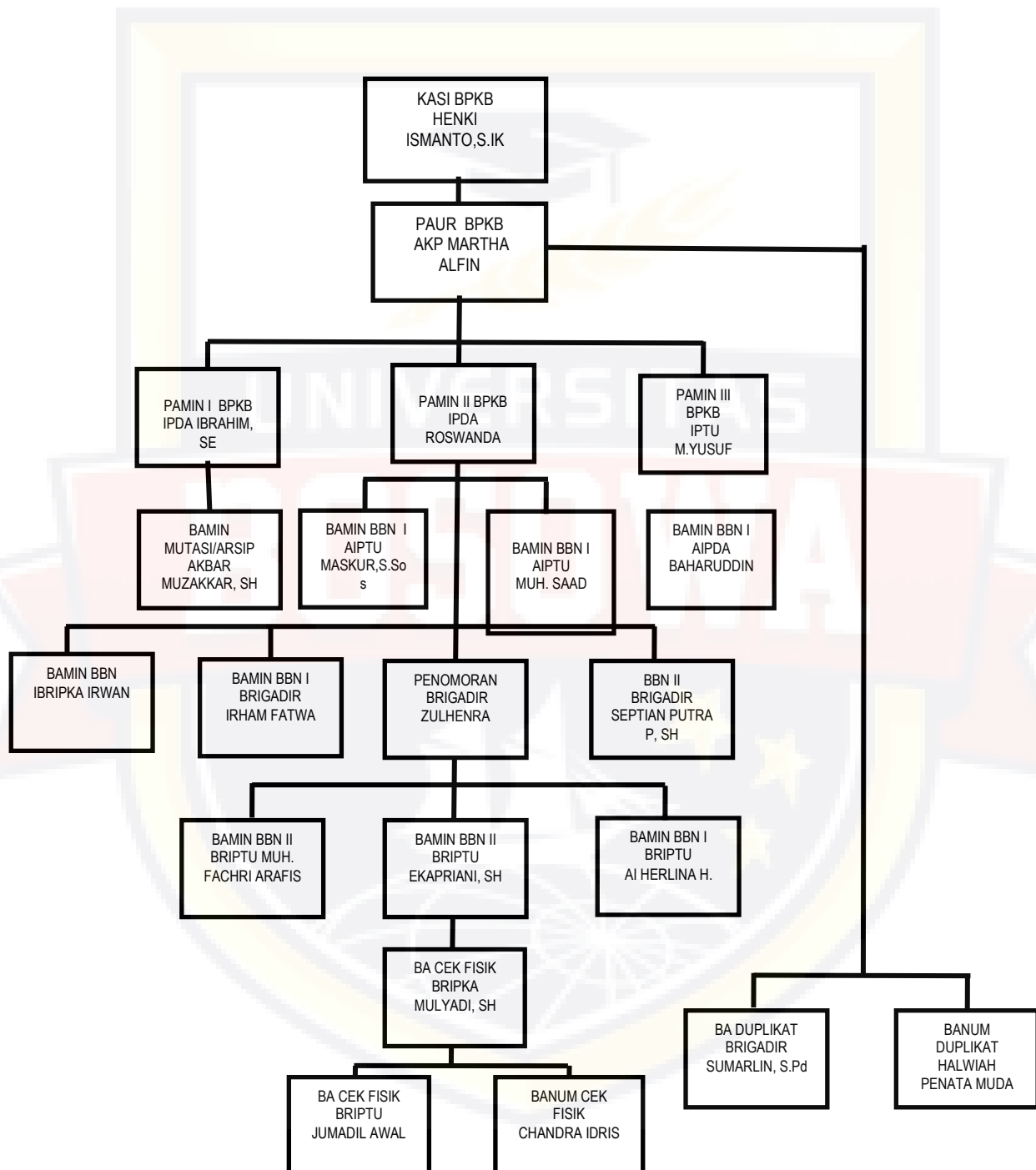
- f. Kep Menpan Republik Indonesia Nomor: Kep / 25 / M.Pan / 2 / 2004 tanggal 24 Februari 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Untuk Pelayanan Instansi Pemerintah;
- g. Kep Menpan Republik Indonesia Nomor: Kep / 26 / M.Pan / 2 / 2004 tanggal 24 Februari 2004 tentang Jenis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- h. Surat Telegram Dirlantas Polri No.Pol : STR / 14 / II / 2007 tanggal 24 Januari 2007 tentang Jukrah dan laporan evaluasi terhadap Indeks kepuasan masyarakat kepada pelayanan publik di bidang SSB oleh Polri;
- i. Surat Telegram Kababinkam Polri No.Pol : ST / 175 / X / 2007 tanggal 8 Oktober 2007 tentang Berbagai upaya, kiat dan terobosan serta inovasi yang telah diambil dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat;
- j. Rencana kerja Direktorat Lalu Lintas Polda Sulawesi Selatan Tahun 2018 bidang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor (Regident Ranmor).

Dalam penerbitan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor(BPKB) memiliki tujuan tertentu sebagai bentuk penyelenggaraan Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor dalam bentuk Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), untuk kepentingan pelaksanaan tugas-tugas Kepolisian Negara Republik Indonesia dalam menciptakan keamanan dan ketertiban masyarakat, terutama yang berkaitan dengan penyelidikan/penyidikan pada kasus pelanggaran kejahatan yang berkaitan dengan kendaraan bermotor. Seiring dengan

perkembangan kejahatan semakin canggih dan kompleks, sehingga mengharuskan Polri mengerahkan segenap kekuatan untuk menanggulangi, antara lain melalui Registrasi dan Identifikasi lalulintas/pendaftaran Kendaraan Bermotor. Untuk itu Polri perlu mengambil langkah-langkah guna menyamakan persepsi dan tindakan dalam proses penerbitan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) terutama mekanisme dan prosedur penerbitan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB).

Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) juga memiliki fungsi dan peranan tersendiri, dalam penerbitanya bahwasemua jenis kendaraan bermotor yang sudah terdaftar dan mempunyai Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) untuk suatu kendaraan bermotor baik dalam keadaan berjalan maupun dalam keadaan rusak diharuskan memiliki Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) sebagai tanda pengenal kendaraan bermotor. Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) juga dapat disamakan dengan *Certificate of Ownership* yang disempurnakan dan merupakan dokumen penting yang harus disimpan baik-baik oleh yang bersangkutan. Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) juga berperan untuk mempertinggi daya guna dari tata cara administrasi pendaftaran kendaraan bermotor, sehingga disamping meningkatkan *public service* juga dimanfaatkan untuk menyempurnakan cara pengawasan terhadap pemasukan keuangan negara non pajak, kepemilikan kendaraan bermotor dan sebagainya. Serta Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) juga dapat dijadikan sebagai jaminan/tanggungan dalam pinjaman uang berdasarkan kepercayaan masyarakat.

Gambar 2.2 Struktur Organisasi Seksi BPKB Ditlantas Polda Sulsel



Adapun tugas pokok pada struktur organisasi Seksi BPKB Ditlantas Polda Sulawesi Selatan adalah sebagai berikut:

- a. Kopol Henki Ismanto, S.IK sebagai Kepala Seksi Buku Pemilik Kendaraan Bermotor disingkat Kasi BPKB.
 - a) Memberikan bimbingan teknis pelayanan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Mutasi kendaraan bermotor dilingkungan Direktorat Lalu Lintas Polda Sulsel dalam jajaran Polda Sulawesi Selatan;
 - b) Melayani masyarakat untuk memperoleh Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB);
 - c) Melakukan pengecekan fisik kendaraan bermotor guna mencegah pemalsuan kendaraan bermotor yang akan diberikan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB)nya;
 - d) Mengadakan koordinasi dengan Instansi lain yang berkaitan dengan bidang tugasnya;
 - e) Melaksanakan kegiatan administrasi dalam rangka terlaksananya ketata laksanaan administrasi Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) untuk terciptanya kerapian, keseragaman dan keamanan dan pengaturan, pengarsipan secara sistimatis, termasuk pengumpulan, pengolahan dan penyajian data / informasi yang berkenaan dengan aspek pembinaan dan pelaksanaan kegiatannya.
- b. Kasi Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) didalam pelaksanaan tugasnya dibantu oleh 3 Pamin :

- a) Brigadir Irham sebagai Bintara Pendaftaran Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) yang tugasnya menerima permohonan penerbitan BPKB memeriksa kelengkapan berkas pemohon beserta lampiran pendukungnya, menulis pada lembaran pemohon pada kolom petugas Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) Model 4 A, menyerahkan berkas pendaftaran pada operator Komputer BPKB, membuat rekapitulasi laporan sesuai format yang dibutuhkan;
- b) Briпка Irwan, sebagai Pengelola Data Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) Server.
- (a) Menghidupkan komputer Server dan EDP;
 - (b) Membuat Back – Up data;
 - (c) Meng- Up Date data;
 - (d) Mengawasi Trouble Shoting komputer (baik *Hardware* maupun *Software*);
 - (e) Membantu tugas anggota komputerisasi Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) seperti verifikasi komputer dan konektor berkas;
 - (f) Menggantikan tugas anggota komputerisasi Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB_ seperti print/cetak buku BPKB jika anggota yang bersangkutan berhalangan hadir (ijin, sakit, dan lain – lain);
 - (g) Membersihkan mesin Print Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) dan Print KIB jika ada masalah dan memperbaikinya.

c) Bagian Pengelola data Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB)

EDP:

- (a) Menghidupkan komputer server dan EDP;
- (b) Membantu tugas anggota lain seperti pada bagian entri, verifikasi, korektor Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), KIB dan label berkas;
- (c) Menggantikan tugas anggota yang tidak masuk kerja (ijin, sakit) seperti pada bagian pendaftaran, pengeluaran, entri, KIB;
- (d) Membuat laporan berkas yang ditahan dan revisi (susulan setiap hari);
- (e) Membuat laporan data produksi Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) harian;
- (f) Membuat laporan data Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) dan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) harian;
- (g) Membuat Back Up data;
- (h) Meng Up – Date data;
- (i) Mengawasi Trauble Shooting Computer (baik *Hard Ware* maupun *Soft Ware*);
- (j) Membuat Laporan / Rekap data berkas masuk dari Dit Lantas (Samsat makassar) maupun dari Polwil setiap bulannya;
- (k) Membuat Nota ajuan Atk dan membeli keperluan ATK.

d) Bagian Pendaftaran Komputerisasi Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB):

- (a) Menghidupkan komputer;
 - (b) Menerima berkas Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) dari petugas manual pada pendaftaran manual;
 - (c) Membuat alokasi materiil dan nomor register;
 - (d) Menempel label *Bar Code Scanner* pada map;
 - (e) Mendistribusikan berkas pada petugas manual pada entry data;
 - (f) Memasukkan nomor register yang telah terpakai pada buku BPKB;
 - (g) Memasukkan data/berkas Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) pada buku ekspedisi dari masing–masing Polres dan Samsat yang telah masuk/terdaftar;
 - (h) Membuat laporan/rekap data berkas masuk dari Direktorat Lalu Lintas maupun dari Polres setiap bulannya secara manual.
- e) Bagian Pengeluaran Komputerisasi Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB):
- (a) Menghidupkan Komputer dan mesin Print pengeluaran;
 - (b) Menerima berkas Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) yang sudah ditanda tangani dan di cap;
 - (c) Memisahkan berkas Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) daerah / Polres dan samsat;
 - (d) Membuat tanda terima berkas untuk ditanda tangani oleh petugas pengambil berkas Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB);

- (e) Mendistribusikan berkas Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) kepada petugas pendaftaran manual;
 - (f) Mengumpulkan data penyerahan berkas dan file-kan;
 - (g) Membantu perbaikan/korektor pada data kendaraan yang salah.
- f) Bagian Entry Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB):
- (a) Menghidupkan Komputer;
 - (b) Menerima berkas Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) dari bagian pendaftaran;
 - (c) Memeriksa kelengkapan dan keabsahan berkas Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB);
 - (d) Memasukkan data identitas kendaraan, keterangan pabean dan identitas pemilik ranmor;
 - (e) Apabila terdapat kesalahan atau kurang lengkapnya berkas Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), diberikan catatan pada map berkas setelah sebelumnya data dientry terlebih dahulu.
 - (f) Menyerahkan berkas Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) yang sudah dientry kepada petugas Print KIB .
 - (g) Memeriksa dan meneliti kembali data – data yang telah dientry guna mengetahui adanya kekurangan atau kesalahan dalam pengetikan data.
- g) Bagian Pencetakan kartu induk Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) dan Label
- a) Menghidupkan Komputer dan Print KIB;

- b) Mencetak Label Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB);
- c) mengambil Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) dari petugas entry;
- d) Memeriksa kelengkapan dan keabsahan berkas Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB);
- e) Mencocokkan data identitas pemilik, identitas kendaraan, keterangan Pabean dan seterusnya dengan data Komputer.
- f) Mencetak dan memeriksa hasil cetak KIB .
- g) Menyatukan berkas Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) dan KIB.
- h) Menyerahkan berkas Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) dan KIB pada petugas verifikasi manual.
- h) Aiptu Muh. Saad sebagai Verifikasi Manual
 - (a) Menerima berkas kendaraan yang sudah di KIB dari petugas KIB;
 - (b) Memeriksa kelengkapan berkas kendaraan seperti KTP, STNK, cek fisik, faktur dan kelengkapan berkas lainnya;
 - (c) Memeriksa dan mencocokkan keakuratan berkas lainnya;
 - (d) Membetulkan apabila ada kesalahan dalam pengetikan data kendaraan;
 - (e) Menentukan jenis kendaraan dengan memberikan tanda kolom dan "V" pada Buku BPKB.

(f) Menyerahkan berkas yang sudah betul pada petugas verifikasi Komputer.

i) Brigadir Irham Fatrwa, sebagai Verifikasi Komputerisasi Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB):

- (a) Menghidupkan Komputer;
- (b) Menerima berkas Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) dan KIB dari petugas verifikasi manual
- (c) Memeriksa kelengkapan berkas Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB);
- (d) Verifikasi Komputer dengan bercode Scanner.
- (e) Mencocokkan data identitas pemilik, identitas ranmor keterangan pabean dengan data komputer.
- (f) Membubuhi paraf pada map berkas dan halaman terakhir Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB);
- (g) Menyerahkan berkas Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) dan KIB kepada petugas manual pada print Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB);
- (h) Selalu koordinasi dengan Kasi Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) bila ada temuan atau kesalahan pada berkas BPKB.
- (i) Mengkoordinir anggota staf komputerisasi Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) dalam pelaksanaan tugas.

j) Aiptu H. Maskur, Briptu Sumarlin sebagai Bintara yang bertugas Print Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB):

- (a) Menghidupkan Komputer;
- (b) menerima berkas dari petugas Verifikasi Manual;
- (c) Memeriksa kelengkapan berkas Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB);
- (d) Menempelkan Scanner pada label (Bar Code) yang ada pada berkas Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB);
- (e) Mencocokkan data ranmor atau identitas pemilik yang ada dimonitor dengan berkas manual Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB);
- (f) Mengukur Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) untuk kemudian dicocokkan di monitor komputer;
- (g) Mencetak Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB);
- (h) Menyerahkan berkas Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) yang sudah tercetak pada petugas verifikasi akhir.

k) Aiptu Muh. Saad sebagai Bintara Pencatatan No. Pol. Dan stempel

- (a) Mengambil dan mendistribusikan berkas dari verifikasi komputer kebagian print BPKB untuk dicetak;
- (b) Mengambil dan mengumpulkan berkas dan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB)sudah diprint / dicetak;
- (c) Mengecek dan mencatat No. Pol;

- (d) Setelah dicatat berkas / hasil print BPKB diserahkan untuk diparaf Kasi BPKB;
 - (e) Menghitung keseluruhan hasil print BPKB perhari.
- l) Brigadir Septian Putra Pradana sebagai Bintara BBN II BPKB yang bertugas antara lain:
- (a) Menerima permohonan mutasi ranmor sesuai pengelompokannya;
 - (b) Memeriksa kelengkapan berkas permohonan beserta lampiran pendukungnya;
 - (c) Menulis pada lembar / kolom mutasi pada Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB);
 - (d) Mengajukan paraf Kasi BPKB dan tanda tangan Kasubdit Min Regident;
 - (e) Memisahkan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) yang sudah lengkap dan ditanda tangani dari berkas arsip dan diserahkan kepada pemohon;
 - (f) Membuat administrasi berkaitan dengan BBN II BPKB;
 - (g) Membuat rekapitulasi dan laporan sesuai format yang ditentukan berkaitan dengan mutasi BPKB.
- m) PNS Halwiah sebagai Banum Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) Duplikat yang bertugas antara lain:
- (a) Menerima berkas permohonan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) Duplikat dari pemohon;

- (b) Meneliti kelengkapan dan keabsahan berkas;
 - (c) Memeriksa pengajuan permohonan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) Duplikat dengan daftar blokir yang ada;
 - (d) Mendistribusikan berkas kepada petugas komputer pendaftaran sampai dengan ditanda tangannya Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) Duplikat;
 - (e) Menyerahkan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) Duplikat dan membuat tanda terima kepada pemohon serta menyerahkan berkas ke Ba pengarsipan;
 - (f) Membuat laporan data Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) Duplikat setiap bulan dan mengirimkan ke Korlantas Polri dan Kapolda Se-Indonesia
- n) Bintang Materiil Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) yang bertugas antara lain :
- (a) Membuat/mengajukan permohonan materiil BPKB/BPKB Duplikat beserta pendukungnya kepada Dirlantas;
 - (b) Menerima dan menyalurkan materiil Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) sesuai permohonan;
 - (c) Membuat administrasi berkaitan dengan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB);
 - (d) Membuat rekapitulasi dan laporan sesuai format yang ditentukan mengenai penggunaan materiil Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB).

o) Bintara Pembantu pada Seksi Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) yang bertugas meliputi :

- (a) Memisahkan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) yang sudah lengkap ditanda tangani dari berkas arsip dan diserahkan kepada pemohon;
- (b) Membuat administrasi rekapitulasi dan laporan yang berkaitan dengan BBN I, BBN II dan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) Duplikat;
- (c) Menyelenggarakan administrasi surat menyurat pada seksi Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) Subdit Min Regident.

p) Bripka Akbar sebagai Bintara Arsip BPKB yang bertugas meliputi :

- (a) Menerima berkas pendukung Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) dari Bintara penyerahan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Bintara BPKB Duplikat dan Ba BBN II/Mutasi yang selanjutnya ditata berdasarkan urutan/abjad yang telah ditentukan;
- (b) Memberikan data/berkas Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) kepada petugas BPKB Duplikat, BBN II BPKB untuk diadakan pencocokan berkas;
- (c) Membuat rekapitulasi dan laporan berkaitan dengan data pengarsipan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) kepada Kasi BPKB.

B. Temuan Penelitian

Dari hasil pengamatan dan temuan yang dilakukan dalam Lingkup pelayanan Penerbitan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor Direktorat Lalu Lintas Polda Sulawesi Selatan. Dapat disajikan data produksi BPKB dan kinerja personil Seksi BPKB dalam pelayanan masyarakat khususnya yang berkaitan dengan Penerbitan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor tahun 2015 s/d tahun 2017 melalui tabel berikut ini :

Tabel 1.1 Data Target dan Realisasi Penerbitan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) pada Direktorat Lalu Lintas Polda Sulawesi Selatan

Tahun	Target Penyelesaian Penerbitan BPKB (Buku)	Realisasi Penyelesaian Penerbitan BPKB (Buku)	Efektivitas (%)
2015	98.500	101.253	102,79
2016	126.321	127.800	101,17
2017	131.121	117.530	89,63

Sumber : Direktorat Lalu Lintas Polda Sulawesi Selatan, tahun 2018

Tabel 1.2 yakni perbandingan target produkdi dan realisasi jumlah penerbitan buku pemilik kendaraan bermotor khususnya pada Seksi Penerbitan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) Direktorat Lalu Lintas Polda Sulawesi Selatan terlihat masih memperlihatkan bahwa kinerja pelayanan personil selama ini dianggap masih kurang optimal.

Penerapan Prinsip *Good Governance* terhadap layanan Penerbitan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), pada Direktorat Lalu Lintas Polda Sulawesi Selatan. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dalam penelitian ini ditemukan beberapa fakta lapangan bahwa semua prinsip yang telah diteliti

yang mencakup Akuntabilitas, Transparansi, Partisipasi, Efektivitas & Efisiensi, dan Kepastian Hukum mempunyai fakta otientik dilapangan yang berpengaruh dan sebagai dasar acuan dalam pelayanan penerbitan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) pada Ditlantas Polda Sulawesi Selatan, sebagai berikut:

1. Prinsip Akuntabilitas

Akuntabilitas adalah kewajiban untuk memberikan pertanggung jawaban atau menjawab dan menerangkan kinerja dan tindakan seseorang atau badan hukum atau pempinan suatu organisasi kepada pihak yang yang memiliki hak atau kewenangan untuk meminta keterangan atau pertanggungjawaban.

Direktorat Lalu Lintas Polda Sulawesi Selatan merupakan salah satu instansi pemerintah harus mampu mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi. Yang diaplikasikan melalui penyusunan terhadap program kerja sehingga apa yang dapat mendukung peningkatan kinerja personil Polri.

Bahkan lebih dari itu, akuntabilitas harus ditanamkan pada diri seseorang personel. Nilai akuntabilitas yang sudah melekat pada diri personel sangat besar pengaruhnya dalam melaksanakan kinerjanya. Akuntabilitas yang intinya pertanggungjawaban harus dibudayakan oleh seluruh personel secara terus menerus.

Hal ini sesuai dengan penuturan Kasi BPKB Ditlantas Polda Sulawesi Selatan, Kompol Henky S.Ik. sebagai berikut:

“Kami di Unit penerbitan BPKB sudah dari dulu menerapkan prinsip akuntabilitas dengan produk Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai acuan dan pedoman dalam pelayanan penerbitan BPKB. (tanggal 10 Juli 2018)

Kemudian Kasi BPKB Ditlantas Polda Sulawesi Selatan, Kompol Henky S.Ik Menambahkan bahwa selain dari Produk Standar Operasional (SOP) sebagai acuan dan pedoman pelayanan Penerbita BPKB. Seksi BPKB juga mempedomani Peraturan Kepolisian Republik Indonesia Nomor 05 Tahun 2012 Tentang Registrasi dan Indentifikasi Kendaraan Bermotor (Regident).

Dalam Perkap 05 tahun 2012 dijelaskan pada bagian Regident pemilikan ranmor di pasal 44 bahwa Persyaratan penerbitan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) baru untuk Ranmor yang diproduksi dan/atau dirakit dalam negeri (*Completely Knocked Down*) meliputi:

- a. mengisi formulir permohonan;
- b. melampirkan tanda bukti identitas, dengan ketentuan:
 - 1) untuk perorangan, terdiri atas Kartu Tanda Penduduk dan surat kuasa bermeterai cukup bagi yang diwakilkan oleh orang lain;
 - 2) untuk badan hukum, terdiri atas:
 - (1) surat kuasa bermeterai cukup, menggunakan kop surat badan hukum dan ditandatangani oleh pimpinan serta stempel cap badan hukum yang bersangkutan;
 - (2) fotokopi KTP yang diberi kuasa;
 - (3) surat keterangan domisili; dan
 - (4) Surat Izin Usaha Perdagangan dan Nomor Pokok Wajib Pajak yang dilegalisasi;

3) untuk instansi pemerintah, terdiri atas:

(1) surat kuasa bermeterai cukup, menggunakan kop surat instansi pemerintah dan ditandatangani oleh pimpinan serta stempel cap instansi yang bersangkutan; dan

(2) melampirkan fotokopi KTP yang diberi kuasa;

- c. faktur untuk Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB);
- d. sertifikat uji tipe dan Sertifikat Registrasi Uji Tipe Ranmor (SRUT);
- e. sertifikat NIK dari Agen Pemegang Merek (APM), kecuali Ranmor khusus tanpa sertifikat NIK;
- f. rekomendasi dari instansi yang berwenang di bidang penggunaan Ranmor untuk angkutan umum; dan
- g. hasil pemeriksaan cek fisik Ranmor.

Penuturandan penjelasan Peraturan Kapolri tersebut di atas memiliki persamaan dengan penelitian terdahulu mengenai tanggungjawab dalam kualitas sumber daya manusia. Dalam penelitian ini dijelaskan mengenai tanggung jawab merupakan indikator akuntabilitas terhadap kinerja pelayanan penerbitan BPKB pada Direktorat Lalu Lintas Polda Sulawesi Selatan.

Dalam penelitian ini ada empat indikator akuntabilitas yang telah diteliti yakni penyusunan program, komitmen, keuletan dan pelaksanaan pertanggungjawaban hasil kinerja personel dan dari hasil wawancara menunjukkan bahwa secara umum personel pelayanan yang ada pada Seksi BPKB pada Direktorat Lalu Lintas Polda Sulawesi Selatan menerapkan prinsip akuntabilitas dalam hal penyusunan program kinerja, komitmen terhadap pencapaian tujuan

organisasi, keuletan dalam hal menyajikan pelayanan dan pelaksanaan pertanggungjawaban hasil kerja.

Nilai kontribusi yang positif yang didapatkan dari hasil wawancara beberapa informan dapat menjelaskan bahwa dalam mendukung tingkat akuntabilitas yang baik pada pelayanan penerbitan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) pada Direktorat Lalu Lintas Polda Sulawesi Selatan maka dituntut untuk memiliki komitmen terhadap pencapaian tujuan, keuletan dalam melaksanakan pekerjaan, pelaksanaan pertanggung jawaban serta kedisiplinan.

2. Prinsip Transparansi

Semua program dan kebijakan yang dibuat oleh pimpinan organisasi dan penentu kebijakan lainnya harus dibuat secara transparansi (jelas), baik kepada para personel maupun kepada masyarakat, supaya personel dan masyarakat memiliki akses untuk ikut serta secara aktif berpartisipasi dalam mencapai tujuan dan sasaran organisasi pemerintah yang baik berupa pemberian pelayanan prima kepada pelanggan.

Transparansi organisasi yang disoroti dalam penelitian ini mencakup empat indikator yang merupakan unsur yang dapat membentuk variabel transparansi yakni: kejelasan program layanan, keterbukaan dalam memberikan layanan, sosialisasi program pelayanan dan kemudahan mengakses pelayanan.

Hal ini sesuai dengan penuturan Kasi BPKB Ditlantas Polda Sulawesi Selatan, Kompol Henky S.Ik. sebagai berikut:

“Prinsip-prinsip good governance sudah diterapkan para personil Seksi BPKB dalam memberikan pelayanan publik, walaupun belum semaksimal mungkin. Hal ini dapat dilihat dari transparan/terbuka dan keterbukaan informasi pada masyarakat tentang hal prosedur aturan dan kegiatan

yang dilakukan. Seksi BPKB dalam setiap bulannya melaporkan hasil produksi BPKB ke Korlantas Polri dan setiap enam bulan diadakan supevisi dari Irwasda Polda Sulsel dan Irwasum Polri serta setiap bulan diadakan rapat Anev atau analisa dan evaluasi. Dimana rapat ini mengundang seluruh elemen pejabat utama Ditlantas Polda Sulawesi Selatan". (Ditlantas Polda Sulawesi Selatan, 10 Juli 2018)

Kemudian ditambahkan Paur Seksi BPKB, AKP Martha Alvin Musu bahwa dalam penerapan prinsip tansparansi Seksi BPKB telah menerapkan keterlibatan beberapa unsur stakeholder seperti LSM dan wartawan sebagai monitoring sosial terhadap pelayanan. Selain itu juga Paur Sie BPKB Direktorat Lalu Lintas Polda Sulawesi Selatan menunjukkan beberapa dokumen sebagai penunjang pelaksanaan prinsip transparansi pelayanan Penerbitan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) diantaranya sebagai berikut: (1)Keputusan Menteri Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor: Kep / 25 / M.Pan / 2 / 2004 tanggal 24 Februari 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Untuk Pelayanan Instansi Pemerintah, (2) Keputusan Menteri Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor: Kep / 26 / M.Pan / 2 / 2004 tanggal 24 Februari 2004 tentang Jenis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dan (3) Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2016 tanggal 2Desember 2016 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia.

Berdasarkan dari keputusan Pemerintah dan Keputusan Menteri Aparatur Negara republik Indonesia, maka peneliti menemukan beberapa tulisan yang berupa himbauan dan informasi kepada masyarakat atau pemohon Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) yang berisikan tentang jenis dan tarif atas jenis

penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) untuk Kendaraan bermotor Roda 2 (Dua) dan Roda 4 (Empat).

3. PrinsipPartisipasi

Pimpinan organisasi harus mampu membuat semua personelnya untuk berpartisipasi dalam kinerja yang dapat memberikan kepuasan bagi orang yang menerima pelayanan, khususnya kepada pelanggan internal organisasi. Tingkat partisipasi setiap personel tersebut, sangat tergantung pada kemampuan dan keahlian serta peluang/kesempatan yang dimilikinya.

Penerapan prinsip partisipasi dalam pelayanan penerbitan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), peneliti menemukan dokumen pendukung sebagai bentuk upaya Kepolisian meningkatkan pelayanan kepada masyarakat khususnya pada pelayanan penerbitan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) yaitu berupa: Surat Telegram Direktur Lalu Lintas Polri No.Pol : STR / 14 / II / 2007 tanggal 24 Januari 2007 tentang Petunjuk dan arahan serta laporan evaluasi terhadap Indeks kepuasan masyarakat kepada pelayanan publik di bidang SSB oleh Polri, dan Surat Telegram Kababinkam Polri No.Pol : ST / 175 / X / 2007 tanggal 8 Oktober 2007 tentang Berbagai upaya, kiat dan terobosan serta inovasi yang telah diambil dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

Hal ini sesuai dengan penuturan Kasi BPKB Direktorat Lalu Lintas Polda Sulawesi Selatan, Kopol Henky S.Ik. sebagai berikut:

“Adanya pertanggung jawaban dan laporan oleh Personil BPKB kepada atasan atas hal yang dikerjakan secara terbuka. Dan diantara Personil BPKB saling bantu–membantu dan saling bekerjasama dalam melaksanakan tugas dan membantu masyarakat yang membutuhkan”.
(Hasil Wawancara Tanggal, 10 Juli 2018)

Sebagai masyarakat penerima pelayanan Yusri mengatakan:

“Para Petugas BPKB juga sangat bertanggung jawab atas yang dikerjakan dan saling bantu satu sama lain baik kepada masyarakat yang membutuhkan bantuan. Selain itu juga para petugas berusaha ramah dan sopan dalam melayani masyarakat dan saling bantu membantu antara satu sama lain serta membantu masyarakat yang tidak mengerti aturan yang ada”. (Hasil Wawancara tanggal 14 Juli 2018)

Uraian dan hasil Wawancara di atas memiliki persamaan dengan penelitian terdahulu. Pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Wardi (2003) menyimpulkan bahwa kompetensi sumber daya manusia paling dominan berpengaruh terhadap pelayanan. Dalam penelitian ini, kompetensi merupakan salah satu indikator dari variabel partisipasi.

Ada empat hal pokok yang menjadi perhatian dalam penelitian ini kaitannya dengan partisipasi personel pada Direktorat Lalu Lintas Polda Sulawesi Selatan yakni tingkat keaktifan pelayanan, kesesuaian kompetensi dengan tugas pelayanan, prakarsa perbaikan pelayanan dan pelibatan masyarakat sebagai monitoring dan sebagai bahan evaluasi dalam pelayanan.

4. Prinsip Efektivitas & Efisiensi

Peningkatan efektif dan efisien dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi merupakan salah satu tuntutan dari masyarakat dan sekaligus salah satu prinsip dari *good governance*. Oleh sebab itu, aparat pemerintah sangat dituntut untuk tidak hanya mampu membuat perencanaan yang baik, profesional, dan rasional, melainkan juga harus mampu menghasilkan suatu karya nyata pada tingkat operasional dengan memanfaatkan sumberdaya organisasi yang jumlahnya terbatas. Hal ini sangat penting dilaksanakan guna menjamin efektivitas dari

aktivitas organisasi pemerintah sehingga semua program yang telah diputuskan dapat diimplementasikan secara efisien.

Kaitannya dengan prinsip efektif dan efisien yang dibahas dalam penelitian ini, maka ada empat hal pokok yang menunjang terrealisasi prinsip ini yaitu: tingkat keberhasilan program pelayanan, penggunaan sumber daya, cara menyelesaikan pelayanan dan penerapan jadwal.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa Personil pada Seksi Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) Direktorat Lalu Lintas Polda Sulawesi Selatan telah menerapkan prinsip efektif dan efisien dengan baik walaupun memiliki kekurangan dan keterbatasan sarana-prasarana dan Sumber Daya Manusia, akan tetapi terus berupaya memberikan pelayanan sebaik mungkin, untuk menyelesaikan tugas pokok dan fungsinya kearah pencapaian tujuan dan sasaran organisasi pemerintah.

Hal ini sesuai dengan penuturan Kasi BPKB Direktorat Lalu Lintas Polda Sulawesi Selatan, Kopol Henky S.Ik. sebagai berikut:

“Dalam menyelesaikan tugas pelayanan BPKB, pegawai dituntut untuk cepat dan tepat waktu sesuai aturan yang telah ditetapkan. Kami belum secara efektif dan efisien dalam memberikan pelayanan karena kami masih memiliki kekurangan dan keterbatasan dalam sarana-prasarana dan SDM. Walaupun demikian, kami berusaha memberikan pelayanan sebaik mungkin, agar masyarakat tidak kecewa”.(Hasil wawancara tanggal, 10 Juli 2018)

Hal tersebut di atas senada dengan penuturan salah satu Pemohon BPKB, Irwan Dg. Nompo bahwa :

“Petugas BPKB juga berusaha tepat waktu dan secepat mungkin dalam memberikan pelayanan dan menyelesaikan tugasnya, agar masyarakat tidak menunggu lama dan tidak berbelit-belit prosedurnya, walaupun peralatan yang dimiliki terbatas. Pelayanan yang diberikan sudah cukup

baik walaupun belum terlalu efektif dan efisien, mungkin dikarenakan masih terbatasnya SDM dan sarana-prasarana yang dimiliki”.(tanggal 14 Juli 2018)

Dari penuturan di atas membuktikan bahwa proses pelayanan pada Seksi BPKB pada Direktorat Lalu Lintas Polda Sulawesi Selatan telah menerapkan prinsip efektif dan efisien yang merupakan salah satu roh dari *Good Governance*. Dapat pula dijelaskan bahwa Personil pada Seksi Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) Direktorat Lalu Lintas Polda Sulawesi Selatan telah dituntut untuk tidak hanya mampu membuat perencanaan yang baik, profesional, melainkan telah mampu untuk menghasilkan hasil yang efektif dan efisien pada tingkat operasional dengan kualitas sumber daya yang dimiliki. Disadari bahwa prinsip efektif dan efisien menghendaki bahwa setiap proses kegiatan dan kelembagaan diarahkan untuk menghasilkan sesuatu yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan.

5. Kepastian Hukum

Dalam penenerbitan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) di Direktorat Lalu Lintas Polda Sulawesi Selatan, peneliti menemukan beberapa dokumen Peraturan perundang-undangan Republik Indonesia, sebagai dasar untuk memberikan kepastian hukum dalam pelaksanaan tugas pelayan penerbitan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB). Adapun dokumen sebagai pedoman untuk menunjang indikator kepastian hukum dalam pelayanan penerbitan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) tersebut adalah:

1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia dan

2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan,

Kepastian hukum yang disoroti dalam penelitian ini, mencakup empat indikator yakni: tidak ada perbedaan dalam pelayanan, penghargaan hak-hak asasi manusia, konsistensi terhadap prosedur kerja dan kepastian hukum hasil kinerja. Dengan demikian diharapkan supaya pimpinan pada instansi ini dapat terus meningkatkan adanya kepastian hukum dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Hal ini sesuai dengan penuturan Kasi BPKB Direktorat Lalu Lintas Polda Sulawesi Selatan, Kopol Henky S.Ik. sebagai berikut:

“Personil BPKB Ditlantas Polda Sulawesi Selatan juga bertindak adil dan memperlakukan sama kepada semua masyarakat tanpa melihat itu saudara atau bukan dan tanpa melihat itu pejabat atau masyarakat biasa dalam memberikan pelayanan penerbitan BPKB di Ditlantas Polda Sulawesi Selatan”. (Hasil wawancara tanggal, 10 Juli 2018)

Hal senada juga dikemukakan oleh saudara Yusri selaku pemohon Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) mengatakan:

“Kalau dari keadilan dan kesetaraan hukum dalam pelayanan yang diberikan, saya rasa sudah adil karena tidak ada perlakuan yang berbeda antara saudara ataupun kerabat dengan masyarakat biasa yang tidak dikenal. Menurut saya, pelayanan penerbitan BPKB yang diberikan Ditlantas Polda Sulawesi Selatan ini sudah baik”. (Hasil wawancara Tanggal, 14 Juli 2018).

Konsep dari teori yang mendukung perlu penegakan hukum dikemukakan oleh Mustopadidjaya (1999:14) tegaknya hukum yang berkeadilan mutlak diperlukan dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan. Adanya kepastian hukum merupakan indikator profesionalisme dan syarat bagi

kredibilitas pemerintah. Tegaknya kepastian hukum juga mensyaratkan kecermatan dalam penyusunan berbagai kebijakan pembangunan.

Tabel 1. 2 Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* pada Seksi BPKB Ditlantas Polda Sulawesi Selatan

NO	Prinsip-Prinsip <i>Good Governance</i>	Subjek	Keterangan
1	Akuntabilitas	Kasi BPKB dan Paur BPKB	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bertanggung jawab atas penyelesaian pekerjaan yang diberikan 2. Bertanggung jawab kepada atasan dengan memberikan laporan pekerjaan 3. Bertanggung jawab dengan pekerjaan yang dibuat
2	Transparansi	Kasi BPKB, Masyarakat, dan Media	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemberian informasi kegiatan yang telah dilaksanakan 2. Keterbukaan informasi yang jelas secara tertulis maupun lisan kepada publik tentang prosedur, persyaratan, rincian waktu, tarif yang berhubungan dengan pemberian pelayanan publik
3	Partisipasi	Kasi BPKB, Personil BPKB dan Masyarakat Pemohon	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saling membantu antara para pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan 2. Ikut serta dalam pengadaan pelatihan untuk meningkatkan kualitas kerja 3. Ikut serta dalam kegiatan yang diadakan masyarakat
4	Efektifitas dan Efisiensi	Kasi BPKB, dan Masyarakat Pemohon	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana prasarana kurang memadai 2. Skill SDM kurang 3. Pengetahuan dalam melayani publik yang baik kurang 4. Waktu pelayanan dan penyelesaian tugas agak terhambat 5. Kedisiplinan pegawai kurang
5	Kepastian Hukum/ Keadilan	Kasi BPKB, dan Masyarakat Pemohon	<ol style="list-style-type: none"> 1. Persamaan hukum dan keadilan didalam pelayanan 2. Memberikan pelayanan ke semua pihak tanpa membedakan status 3. Tidak ada perbedaan pelayanan bagi

			kerabat yang dikenal dengan orang lain.
--	--	--	---

Berdasarkan jawaban di atas dapat disimpulkan bahwa, baik para petugas maupun masyarakat sama-sama mengatakan bahwa penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam memberikan pelayanan publik sudah diterapkan dengan baik pada Seksi Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) Direktorat Lalu Lintas Polda Sulawesi Selatan, dan masyarakat sudah merasakan dari penerapan tersebut. Akan tetapi penerapan/pelaksanaannya belum secara maksimal. Adapun prinsip-prinsip *good governance* telah diberikan dan dirasakan masyarakat sudah baik pada prinsip Akuntabilitas, Transparansi, Partisipasi dan Kepastian Hukum. Sedangkan prinsip efektivitas dan efisiensi belum diterapkan sepenuhnya oleh para petugas, dikarenakan sarana dan prasarana yang belum memadai dan SDM yang masih kurang, sehingga menghambat dan memperlambat pelaksanaan tugas. Walaupun demikian, para petugas sudah berusaha sebaik mungkin menerapkan prinsip ini dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Konsep Perpolisian Masyarakat (Polmas) melalui Surat Keputusan Kapolri No. Pol: Skep/737/X/2005 tanggal 13 Oktober 2005 tentang Kebijakan dan Strategi Penerapan Model Perpolisian Masyarakat dalam penyelenggaraan tugas Polri dan turunannya berupa Surat Keputusan Kapolri No. Pol: Skep/433/VII/2006 tanggal 01 Juli 2006 tentang Panduan Pembentukan dan Operasionalisasi Perpolisian Masyarakat; secara sistematis akan menjadi angan-

angan kosong belaka jika tidak disertai komitmen dan kerja keras untuk merealisasikannya. Karena itu diharapkan seluruh anggota Direktorat Lalu Lintas Polda Sulsel mulai tingkat bawah sampai pucuk pimpinan bisa menerapkannya dalam pelaksanaan tugas dan kehidupan sehari-hari, walaupun tidak semudah membalikkan telapak tangan.

Dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, menyebutkan bahwa Kepolisian memiliki fungsi sebagai salah satu fungsi pemerintahan Negara dibidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakkan hukum, perlindungan, pengayom dan pelayanan kepada masyarakat yang diatur dalam Pasal 13 Dari Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tersebut telah dijelaskan bahwa Kepolisian memiliki fungsi untuk melayani masyarakat selain fungsi-fungsi lainnya, oleh karena itu pihak Kepolisian mulai berbenah untuk meningkatkan pelayanan publik yang sudah ada pada saat ini dengan cara menciptakan inovasi-inovasi mengenai pelayanan publik agar masyarakat puas dengan pelayanan yang diterimanya. Berbagai cara dapat diwujudkan agar pelayanan publik Kepolisian menjadi baik, salah satunya yaitu dengan meningkatkan strategi yang digunakan dalam pemeliharaan keamanan, pemeliharaan ketertiban masyarakat, penegakkan hukum, perlindungan, pengayom dan pelayanan kepada masyarakat sehingga rasa aman tercipta di masyarakat.

Seiring dengan meningkatnya perekonomian masyarakat maka terjadi juga peningkatan atas kepemilikan kendaraan bermotor oleh masyarakat, sehingga terjadi peningkatan pemohon pelayanan Penerbitan Buku Pemilik Kendaraan

Bermotor (BPKB) dan masih rendahnya tingkat pelayanan yang diberikan tersebut membuat pihak Direktorat Lalu Lintas Polda Sulsel, khususnya bagian Pelayanan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) harus bertindak lebih tegas kepada para anggotanya, agar dapat lebih optimal dalam melaksanakan tugasnya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Seksi BPKB Direktorat Lalu Lintas Polda Sulawesi Selatan merupakan organisasi dengan tampilan fungsi pelayanan Kepolisian bersifat umum dan khusus yang dilaksanakan secara terpadu, dalam bentuk Registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor, serta menyajikan informasi yang berkaitan dengan kepentingan tugas Kepolisian. Seksi BPKB merupakan ujung tombak pelayanan Kepolisian dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, oleh karena itu peningkatan pelayanan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) sangatlah penting.

Untuk membangun citra Kepolisian kedepannya, pihak Direktorat Lalu Lintas Polda Sulsel mengadakan pertemuan dengan mengundang tokoh masyarakat, pemuka agama, pemuka adat, sosialita, pakar hukum, dan instansi lainnya. Saling berbagi pengalaman menyangkut kinerja Kepolisian di lapangan beserta pelayanan Kepolisian pada masyarakat, terkhusus pada pelayanan registrasi dan identifikasi kendaraan. Menampung segala aspirasi mengenai tindakan aparat Kepolisian pada saat berhadapan dengan masyarakat, adanya keluhan-keluhan masyarakat atas pemberian layanan oleh oknum polisi. Maka dari itu pihak Direktorat Lalu Lintas Polda Sulsel melakukan pembenahan atas kinerja demi memberikan kualitas yang baik dalam melayani masyarakat dalam penerbitan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB). Adapun komitmen

revitalisasi Direktorat Lalu Lintas Polda Sulawesi Selatan dalam penerbitan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) sebagai bentuk pelaksanaan prinsip *Good governance* adalah sebagai berikut:

1. Menjunjung tinggi supremasi hukum dengan menegakkan hukum dan selalu bertindak sesuai dengan ketentuan hukum dengan memenuhi rasa keadilan dan kepastian hukum dalam penerbitan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB);
2. Memastikan pelayanan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) serta menginformasikan pelayanan secara transparan pada masyarakat;
3. Memberikan pelayanan penerbitan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) yang terbaik berupa pelayanan yang lebih mudah, cepat, lebih baik, lebih berkualitas, lebih nyaman memuaskan bagi masyarakat;
4. Membangun kerjasama dengan seluruh stakeholder dalam berbagai bidang yang terkait dengan tugas pokok, fungsi dan peran Seksi BPKB termasuk untuk kerjasama dalam bidang keamanan, pelayanan, pengembangan sumber daya manusia, penelitian dan pengembangan serta pengawasan dalam memajukan polri;
5. Seksi BPKB menjaga integritas dengan bersikap tidak menyalahgunakan wewenang, bertanggung jawab, transparan dan menjunjung tinggi hak asasi manusia serta etika dan moral;
6. Seksi BPKB menjunjung sikap kepemimpinan teladan yang melayani dan memberdayakan bawahan;

7. Seksi BPKB bekerja dengan hati, tulus ikhlas dalam setiap tugas dan pengabdian serta mencurahkan segenap kemampuan, pemikiran, waktudan tenaga untuk keberhasilan Polri;
8. Seksi BPKB bersama untuk selalu taat asah dan belaku adil dengan bersikap dan berperilaku sesuai etika, prosedur yang dilandasi rasa keadilan.

Penerapan Prinsip *Good Governance* Pada layanan Penerbitan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), pada Direktorat Lalu Lintas Polda Sulawesi Selatan. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dalam penelitian ini menunjukkan bahwa semua prinsip yang telah diteliti yang mencakup Akuntabilitas, Transparansi, Partisipasi, Efektivitas & Efisiensi, dan Kepastian Hukum secara bersama-sama (keseluruhan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan penerbitan BPKB pada Direktorat Lalu Lintas Polda Sulawesi Selatan, dan secara parsial seluruh variabel bebas berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan penerbitan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) pada Direktorat Lalu Lintas Polda Sulawesi Selatan. Pembahasan dari masing-masing prinsip yang berpengaruh terhadap pelayanan dapat dikemukakan sebagai berikut:

1. Akuntabilitas

Pelaksanaan prinsip akuntabilitas di Kantor Pelayanan penerbitan BPKB Direktorat Lalu Lintas Polda Sulawesi Selatan sementara diupayakan untuk dilaksanakan dengan baik karena adanya tugas dan tanggungjawab yang diberikan untuk pengelolaan kinerja agar dapat terlaksana secara efektif, serta adanya sistem pemantauan kinerja penyeleggara pemerintah dan pengawasan dari kepala atas

kinerja karyawan. Tugas Seksi BPKB Direktorat Lalu Lintas Polda Sulawesi Selatan dan penerapan prinsip *good governance* mempunyai kaitan dalam pelayanan kepada masyarakat, transparansi pembayaran, efektif dan efisien dalam menjalankan pelayanan karena itulah diperlukan pelaksanaan prinsip *good governance* agar dapat membantu proses pelayanan dan pelaporan oleh Direktorat Lalu Lintas Polda Sulawesi Selatan.

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa dalam pelayanan publik di Seksi BPKB Direktorat Lalu Lintas Polda Sulawesi Selatan, pertanggungjawaban atas waktu dan biaya telah sesuai dengan ketentuan yang ada. Hal tersebut dibuktikan dengan pengurusan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) yang diajukan oleh masyarakat selesai dalam waktu satu hari dan tanpa dipungut biaya diluar biaya Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP). Artinya pelayanan publik Seksi BPKB Direktorat Lalu Lintas Polda Sulawesi Selatan telah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang ada. Dengan demikian prinsip akuntabilitas dalam pelayanan publik di Seksi BPKB Direktorat Lalu Lintas Polda Sulawesi Selatan telah berjalan dengan baik. Standar Operasional Prosedur yang ada telah dilaksanakan sebagaimana mestinya. Bentuk pertanggungjawaban khususnya terhadap waktu dan biaya pelayanan untuk menjamin masyarakat telah dijalankan.

Prinsip akuntabilitas pada Seksi BPKB pada Direktorat Lalu Lintas Polda Sulawesi Selatan didasarkan pada klasifikasi tanggung jawab managerial pada tiap tingkatan dalam organisasi yang bertujuan untuk pelaksanaan kegiatan pada tiap bagian masing-masing individu. Melalui pengembangan sistem akuntabilitas adalah bagaimana mendorong terciptanya akuntabilitas kinerja pelayanan Seksi

BPKB pada Direktorat Lalu Lintas Polda Sulawesi Selatan maka para personil tetap melaksanakan fungsi dan tugasnya lebih profesional dalam memberikan pelayanan publik. Sehingga target yang ingin dicapai tidak lain adalah bagaimana mewujudkan organisasi yang akuntabel sehingga beroperasi secara efisien, efektif dan responsif terhadap pelayanan.

Dengan demikian para Personil Seksi BPKB pada Direktorat Lalu Lintas Polda Sulawesi Selatan perlu terus untuk meningkatkan implementasi akuntabilitas yang mencakup keseluruhan aspek tingkah laku seorang personil yang bersifat pribadi yang disebut akuntabilitas pribadi, maupun perilaku bersifat Kolektif (hubungan antara sesama personil dan terhadap organisasi). Penegakan ini sejalan dengan pendapat yang dikemukakan oleh Sutopo dan Suryanto (2001:6) dalam rangka mewujudkan *good governance* dimana akuntabilitas menjadi salah satu prinsip yang harus dikedepankan dalam penyelenggaraan pemerintahan.

2. Transparansi

Seksi BPKB Direktorat Lalu Lintas Polda Sulawesi Selatan melaksanakan proses kegiatan pelayanannya dengan transparan agar dapat membantu proses pelayanan dan kepercayaan dari masyarakat. Bentuk transparansi yang dilakukan oleh kantor Seksi BPKB Direktorat Lalu Lintas Polda Sulawesi Selatan dalam pelayanannya kepada masyarakat adalah dalam bidang pelaporan. Seksi. BPKB telah membuka situs resmi dalam pelayanan penerbitan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) agar supaya masyarakat dapat secara langsung mengetahui kejelasan persyaratan dan perincian pembayaran Penerimaan Negara Bukan Pajak

(PNBP) secara langsung agar tidak terdapat kecurigaan terhadap administrasi yang dilakukan, Pembayaran dapat melalui Bank dan nantinya akan mendapat tanda pelunasan dan sah dari kantor Seksi BPKB. Dengan adanya transparansi ini membantu pemerintah dalam pengevaluasian dan pemantauan kinerja dan kerja pelayanan penerbitan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) dan membantu meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pusat terlebih Direktorat Lalu Lintas Polda Sulawesi Selatan.

Dari hasil penelitian yang dilakukan, Seksi BPKB Direktorat Lalu Lintas Polda Sulawesi Selatan telah menjalankan Prinsip-prinsip *good governance* sudah diterapkan para personil Seksi BPKB dalam memberikan pelayanan publik, walaupun belum semaksimal mungkin. Hal ini dapat dilihat dari transparan/terbuka dan keterbukaan informasi pada masyarakat tentang hal prosedur aturan dan kegiatan yang dilakukan untuk membantu dalam pelayanan kepada masyarakat yaitu membantu memudahkan prosedur penerbitan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) dan melaporkan hasil produksi Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) ke Korlantas Polri dan setiap enam bulan diadakan supevisi dari Irwasda Polda Sulsel dan Irwasum Polri serta setiap bulan diadakan rapat analisa dan evaluasi (Anev) yang dihadiri oleh pejabat utama Ditlantas Polda Sulawesi Selatan. Kemudian dalam pemenuhan standar layanan kepada masyarakat, personil Seksi BPKB Ditlantas Polda Sulawesi Selatan mempodamani peraturan pemerintah yaitu: (1) Keputusan Menteri Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor: Kep / 25 / M.Pan / 2 / 2004 tanggal 24 Februari 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat

Untuk Pelayanan Instansi Pemerintah, (2) Keputusan Menteri Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor: Kep / 26 / M.Pan / 2 / 2004 tanggal 24 Februari 2004 tentang Jenis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dan (3) Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2016 tanggal 2 Desember 2016 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia.

Berdasarkan hasil penelitian, tidak ada masalah yang berarti dalam hal kejelasan waktu, biaya, syarat dan prosedur pelayanan. Walaupun tidak secara merinci dipampang di ruang pelayanan, masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi mengenai syarat-syarat pelayanan dengan bertanya kepada petugas atau mendatangi meja informasi. Bagan Alur yang telah disediakan cukup membantu dan memudahkan masyarakat dalam memahami prosedur pelayanan. Dari beberapapenjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa prinsip tranparansi yang diterapkan pada Seksi BPKB Direktorat Lalu Lintas Polda Sulawesi Selatan telah terlaksana dengan baik.

Dengan demikian Pencapaian hasil yang positif sebagaimana yang telah dijelaskan bahwa dalam menerapkan transparansi yang baik maka, harus dilakukan atau diterapkan indikator sebagai pendukung pencapaian penerapan transparansi yaitu diantaranya adalah penyusunan program pelayanan yang harus dilaksanakan dan keterbukaan dalam pelayanan terhadap masyarakat serta memberikan kemudahan terhadap akses pelayanan, dan melakukan kecepatan dalam pelayanan terhadap masyarakat. Ini sebagai bentuk untuk mendukung

transparansi dalam mewujudkan *good governance* di dalam tubuh Polri khususnya pada Seksi BPKB Direktorat Lalu Lintas Polda Sulawesi Selatan.

Oleh karena itu untuk mendukung transparansi maka personil Seksi BPKB telah melakukan sosialisasi. Karena prinsip dari transparansi adalah melaksanakan keterbukaan dalam setiap kegiatan yang dilakukan oleh Direktorat Lalu Lintas Polda Sulawesi Selatan atas kewenangan yang dimilikinya. Prinsip tersebut berkaitan erat dengan keterbukaan terhadap efektivitas kegiatan dalam pencapaian sasaran kebijakan ataupun program yang telah ditetapkan.

Perlu diharapkan kedepan secara bertahap seluruh unsur organisasi dalam lingkup Personil Seksi BPKB pada Direktorat Lalu Lintas Polda Sulawesi Selatan menerapkan prinsip transparansi, sehingga apa yang didambakan dan menjadi tuntunan masyarakat yaitu pemerintah yang baik dan bersih dapat terwujud sebagaimana mestinya.

Penegasan ini sejalan dengan pendapat yang dikemukakan oleh Haris (2006), semua program dan kebijaksanaan yang dibuat oleh para pejabat pemerintah harus dibuat secara transparan (jelas) kepada masyarakat agar supaya masyarakat memiliki akses untuk ikut serta secara aktif berpartisipasi baik secara langsung maupun melalui lembaga perwakilan dalam melakukan kontrol terhadap kinerja birokrasi pemerintah (*control of government by the governed*).

3. Partisipasi

Peningkatan partisipasi personel dapat ditempuh dengan cara peningkatan kemampuan dan keahlian yang harus dimiliki oleh seorang personel dalam rangka dapat menyajikan kinerja melalui peningkatan kualifikasi pendidikan formal ke

jenjang yang lebih tinggi, peningkatan frekuensi dalam mengikuti diklat baik diklat teknis maupun diklat fungsional sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing.

Selain itu, peningkatan partisipasi dapat juga dilakukan melalui pemberdayaan personel. Pemberdayaan disini dimaksud menempatkan personel sebagai subjek dari organisasi. Karena itu, dalam pemberdayaan personel menekankan pada proses menstimulas, mendorong dan memotivasi individu agar mempunyai kemampuan atau keberdayaan (Sedarmayanti ; 2003:61).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka dapat disimpulkan dari Prinsip Partisipasi yaitu adanya pertanggung jawaban dan laporan oleh Personil BPKB kepada atasan atas hal yang dikerjakan secara terbuka. Dan diantara Personil BPKB saling bantu-membantu dan saling bekerjasama dalam melaksanakan tugas dan membantu masyarakat yang membutuhkan. Serta adanya pengikutsertaan publik dalam hal ini pemohon yang terwujud dalam perencanaan yang partisipatif dapat membawa keuntungan substantif, dimana saran dan masukan publik yang diambil akan memberi rasa kepuasan dan dukungan publik yang cukup kuat terhadap suatu proses pelayanan. Dengan demikian menurut Menurut Yudi sebagai masyarakat menjelaskan bahwa Para Petugas BPKB juga sangat bertanggung jawab atas yang dikerjakan dan saling bantu satu sama lain kepada masyarakat yang membutuhkan bantuan. Selain itu juga para petugas sangat ramah dan sopan dalam melayani masyarakat dan saling bantu membantu antara satu sama lain serta membantu masyarakat yang tidak mengerti aturan yang ada. Berdasarkan pemahaman mengenai Prinsip Partisipasi, peneliti menemukan

bahwa: Adanya partisipasi mengenai registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor lebih dari 50%, masyarakat yang antusias memberikan aspirasi yang dimiliki untuk meningkatkan pelayanan yang optimal.

Kemudian dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa, bentuk partisipasi yang diberikan Seksi Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) yaitu dengan menerima segala masukan ataupun kritik dari masyarakat melalui kotak saran yang telah disediakan. Selain itu juga masyarakat yang datang berurusan diberikan selebaran mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat yang berisi penilaian tentang kualitas pelayanan publik di Seksi BPKB Direktorat Lalu Lintas Polda Sulawesi Selatan. Jadi prinsip partisipasi dalam pelayanan publik di Seksi BPKB Direktorat Lalu Lintas Polda Sulawesi Selatan sudah berjalan cukup baik. Masyarakat sudah ikut andil dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik. Masyarakat juga dilibatkan dalam menilai dan mengevaluasi kualitas pelayanan publik. Hal tersebut sangat penting mengingat masyarakat merupakan objek dari penyelenggaraan layanan publik. Oleh karena itu sudah seharusnya masyarakat yang menilai secara langsung dari kualitas layanan tersebut.

Sejalan dengan perlu peningkatan partisipasi personel. Oleh Indrianty mengemukakan (2006:4) para pejabat harus mampu membuat semua aparatnya terlibat (berpartisipasi) dalam upaya penyajian pelayanan prima yang mampu memuaskan publik. Proses tersebut meliputi pelayanan kepada publik sebagai pelanggan eksternal maupun bagi sesama aparat sebagai pelanggan internal.

4. Efektivitas & Efisiensi

Pelaksanaan *Good Governance* berdasarkan prinsip efektif dan efisiensi diharapkan personil pelayanan mampu bekerja secara tepat sasaran dan pekerjaan tersebut dilaksanakan dengan tepat sesuai dengan yang telah direncanakan serta menggunakan cara-cara yang paling baik dalam menjalankan tugasnya. Berdasarkan penelitian di Seksi BPKB Direktorat Lalu Lintas Polda Sulawesi Selatan menunjukkan bahwa Personil Seksi BPKB di Direktorat Lalu Lintas Polda Sulawesi Selatan telah menerapkan prinsip efektif dan efisien dengan baik dalam menyelesaikan tugas pokok dan fungsinya kearah pencapaian tujuan dan sasaran organisasi pemerintah.

Dalam hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip efisien dan efektif, untuk menyelesaikan tugas pelayanan BPKB, petugas dituntut untuk cepat dan tepat waktu sesuai aturan yang telah ditetapkan. Penerapan prinsip efektif dan efisien belum maksimal dalam memberikan pelayanan karena ditemukan beberapa kekurangan dan keterbatasan dalam sarana-prasarana dan SDM. Walaupun demikian, Seksi BPKB berusaha memberikan pelayanan sebaik mungkin, agar masyarakat tidak kecewa. Penelitian ini menjelaskan bahwa Petugas BPKB juga berusaha tepat waktu dan secepat mungkin dalam memberikan pelayanan dan menyelesaikan tugasnya, agar masyarakat tidak menunggu lama dan tidak berbelit-belit prosedurnya.

Dapat pula dijelaskan bahwa Personil Seksi BPKB pada Direktorat Lalu Lintas Polda Sulawesi Selatan telah dituntut untuk tidak hanya mampu membuat perencanaan yang baik, profesional, melainkan telah mampu untuk menghasilkan

hasil yang efektif dan efisien pada tingkat operasional dengan kualitas sumber daya yang dimiliki. Disadari bahwa prinsip efektif dan efisien menghendaki bahwa setiap proses kegiatan dan kelembagaan diarahkan untuk menghasilkan sesuatu yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan.

Dengan demikian, diharapkan supaya pimpinan pada instansi ini dapat terus meningkatkan efisiensi dalam penggunaan sumber daya organisasi yang ada dan masyarakat yang membutuhkan kinerja dari organisasi tersebut.

5. Kepastian Hukum

Prinsip Kepastian Hukum merupakan sebuah keadaan yang bertujuan untuk menciptakan kondisi bahwa hukum mengikat kepada siapa saja tidak terkecuali kepala negara, penegakan hukum harus tanpa diskriminasi, adil dan pasti. Dalam kaitannya dengan prinsip ini, peneliti menemukan bahwa prinsip ini sangat diterapkan di Seksi BPKB Direktorat Lalu Lintas Polda Sulawesi Selatan. Suatu aturan hukum untuk terciptanya suatu organisasi yang baik dan terarah. Sebab, bila tak ada kepastian hukum maka setiap pegawai dapat bertindak sesuka hati mereka. Maka, Seksi BPKB Direktorat Lalu Lintas Polda Sulawesi Selatan harus berpegang dalam aturan hukum yang berlaku.

Dari hasil penelitian dalam penerapan prinsip kepastian hukum/keadilan menunjukkan bahwa Personil BPKB Direktorat Lalu Lintas Polda Sulawesi Selatan, bertindak adil dan memperlakukan sama kepada semua masyarakat didepan hukum tanpa melihat itu saudara atau bukan dan tanpa melihat itu pejabat atau masyarakat biasa dalam memberikan pelayanan penerbitan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) pada Direktorat Lalu Lintas Polda Sulsel, dengan

demikian penerapan prinsip ini terlaksana sesuai dengan aturan dan ketentuan yang berlaku dalam pelaksanaan pelayanan masyarakat.

Menurut teori hukum, mempunyai tugas suci dan luhur ialah keadilan dengan memberikan kepada tiap-tiap orang apa yang berhak ia terima serta memerlukan peraturan tersendiri bagi tiap-tiap kasus. Untuk terlaksananya hal tersebut, maka menurut teori hukum harus membuat apa yang dinamakan "*Algemeene Regels*" (peraturan/ketentuan umum). Dimana peraturan/ketentuan umum ini diperlukan masyarakat adanya kepastian hukum.

Dalam prakteknya apabila kepastian hukum dikaitkan dengan keadilan, maka akan kerap kali tidak sejalan satu sama lain. Adapun hal ini dikarenakan di suatu sisi tidak jarang kepastian hukum mengabaikan prinsip-prinsip keadilan dan sebaliknya tidak jarang pula keadilan mengabaikan prinsip-prinsip kepastian hukum.

Kemudian apabila dalam prakteknya terjadi pertentangan antara kepastian hukum dan keadilan, maka keadilan lah yang harus diutamakan. Alasannya adalah bahwa keadilan pada umumnya lahir dari hati nurani pemberi keadilan sedangkan kepastian hukum lahir dari sesuatu yang konkrit.

Dengan demikian diharapkan supaya pimpinan pada instansi ini dapat terus meningkatkan adanya kepastian hukum dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan khusus pada pelayanan penerbitan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) Ditlantas Polda Sulawesi Selatan.

Konsep dari teori yang mendukung perlu penegakan hukum dikemukakan oleh Mustopadidjaya (1999:14) tegaknya hukum yang berkeadilan mutlak diperlukan dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan.



BAB V

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

A. Kesimpulan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kelima prinsip *Good Governance* yakni Akuntabilitas, Transparansi, Partisipasi, Efektivitas & Efisiensi, dan Kepastian Hukum yang diterapkan pada Seksi BPKB Direktorat Lalu Lintas Polda Sulawesi Selatan, sudah diterapkan dengan baik walaupun belum secara maksimal. Adapun penerapan prinsip-prinsip *good governance* yang dilakukan sudah baik pada prinsip: Akuntabilitas, Transparansi, Partisipasi, dan Kepastian Hukum. Sedangkan prinsip efektivitas dan efisiensi belum diterapkan sepenuhnya oleh para personil, dikarenakan sarana-prasarana yang belum memadai serta Sumber Daya Manusia (SDM). Sehingga menghambat dan memperlambat pelaksanaan tugas pelayanan Masyarakat.

Bentuk-bentuk pelaksanaan prinsip *Good governance* dalam Pelayanan Penerbitan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) pada Direktorat Lalu Lintas Polda Sulawesi Selatan adalah menjunjung tinggi supremasi hukum dengan menegakkan hukum dan selalu bertindak sesuai dengan ketentuan hukum dengan memenuhi rasa keadilan dan kepastian hukum dalam penerbitan BPKB; Memastikan pelayanan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) serta menginformasikan pelayanan secara transparan pada masyarakat; Memberikan pelayanan penerbitan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) yang terbaik

berupa pelayanan yang lebih mudah, cepat, lebih baik, lebih berkualitas, lebih nyaman dan memuaskan bagi masyarakat; Membangun kerjasama dengan seluruh stakeholder dalam berbagai bidang yang terkait dengan tugas pokok, fungsi dan peran Seksi BPKB termasuk untuk kerjasama dalam bidang keamanan, pelayanan, pengembangan sumber daya manusia, penelitian dan pengembangan serta pengawasan dalam memajukan Polri. Seksi BPKB menjaga integritas dengan bersikap tidak menyalahgunakan wewenang, bertanggung jawab, transparan dan menjunjung tinggi hak asasi manusia serta etika dan moral.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya maka dapat diajukan saran-saran sebagai berikut: Diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dengan melengkapi sarana dan prasarana berupa pemeliharaan/perawatan sarana/prasarana guna memperpanjang usia pakai dan peningkatan SDM melalui penyelenggaraan Pendidikan/pelatihan ataupun penyelenggaraan pendidikan spesialis bidang Regident kendaraan bermotor serta partisipasi personel untuk menambah wawasan dan pengetahuan, baik pada setiap strata organisasi maupun pada setiap Personil Seksi BPKB pada Direktorat Lalu Lintas Polda Sulawesi Selatan. Dan diharapkan penelitian ini menjadi acuan bagi pengambil keputusan pada Seksi BPKB Direktorat Lalu Lintas Polda Sulawesi Selatan untuk meningkatkan kualitas implementasi *good governance* yang mencakup akuntabilitas, partisipasi, efektif, efisien dan kepastian hukum sebagai prinsip kerja dalam pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Samad, 2003. *Analisis Faktor – faktor Kemampuan Kerja yang Berpengaruh Terhadap Peningkatan Kinerja pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Propinsi Sulawesi Selatan*. Tesis Program Pascasarjana Universitas Muslim Indonesia , Makassar.
- B.Arif Sidharta, 2000, Terjemahan Jan Gijssels dan Mark Van Hoecke Tentang Apakah teori Hukum Itu, Bandung.
- Bhatta, Gambir, 1996. *Capacity Building at the Local Level For Effective Governance*, Empowerment Without Capacity is Meaningless.
- Chester I Barnard 1999, dalam Kebijakan Kinerja Karyawan Prawirosentono.
- Dwidjowijot, Riant Nugroho 2003, *Kebijakan Publik, Pormulasi, Implementasi dan Evaluasi*, Elex Media Komputinda, Jakarta.
- Edy Topo Ashari dan Desi, 2001. *Membangun pemerintah yang baik, (Bahan Ajar Diklatpim Tingkat III)*, LAN RI, Jakarta.
- G. Heyden, 1992 “Governance and The Study of Politics”, dalam Goran Heyden dan Michael Bratton (eds.), *Governance and Politics in Africa* (Boulder, Colorado: Lynne Rienner).
- Gibson, James L., John M. Ivancevich dan James H. Donnelly, Jr. (1996). *Organisasi, Perilaku, Struktur, Proses*, (Alih Bahasa Nunuk Adiarni), Penerbit Binarupa Aksara, Jakarta.
- Haris, Andi, 2006. Cegah Korupsi, Bangun *Good Governance* (Artikel) Harian Fajar, No. 60 Tahun XXV Hal 4.
- Hasibuan, Malayu SP, 2001, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Hamid Abidin, *Akuntabilitas dan Transparansi Yayasan*, <http://repository.usu.ac.id/bitstream.com> diakses 20 Juni 2010.
- Ismail Mohammad dkk, 2004, Konsep dan Pengukuran Akuntabilitas, Universitas Trisakti, Jakarta.
- Lili Rasjidi dan Ira Rasjidi, 2001, Dasar-Dasar Filsafat dan Teori Hukum, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Mangkunegara, A. A. Anwar Prabu, 2005. *Evaluasi Kinerja SDM*, PT Refika Aditama, Bandung.

- Mardiasmo, 2007. *Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Mardiasmo, 2004, *Akuntansi Sektor Publik*, Andi offset, Yogyakarta.
- Mikkelsen, Britha, 2005, *Methods for Development Work and Research: A New Guide for Practitioners*. 2nd, California: Sage Publication
- Mikkelsen, Britha, 2002 Buku Pedoman Penguatan Pengamanan Program Pembangunan Daerah, Badan Perencanaan Pembangunan Nasional & Departemen Dalam Negeri, Jakarta.
- Muhammad, Ismail, 2003. *Good Governance (Bahan Ajar Diklat Pim Tingkat III)*, LAN RI, Jakarta.
- Muhammad Nur, 2003. *Tinjauan Dimensi Kualitas Pelayanan Menuju Pelayanan Prima* (Bahan Ajar Workshop Service Excellence bagi Para Perwira Pertama Polri), BMI- Polda Sulsel, Makassar.
- Mustopadidja, 1999. *Format Bernegara Menuju Masyarakat Madani*, LAN RI, Jakarta.
- Modul Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Edisi Kedua, 2004, LAN RI, Jakarta.
- Rewansyah, Asmawi. 2010. *Reformasi Birokrasi Dalam Rangka Good Governance*. RizkyGrafi: Jakarta.
- Rivai, Veithzal, 2004, *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Riduan, 2008. *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*, Penerbit, Alfabeta, Bandung.
- Rivai, veithazal, 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktek*, Edisi Kesatu, Penerbit PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Purwadi, Djojongrat, 2000. *Pengertian Kinerja dan Faktor- faktor Kinerja*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Robbins, Stephen P, 2001, *Organizational Behavior*, New Jersey: Pearson Education International.
- R. Soeroso, 1993, Pengantar Ilmu Hukum, Sinar Grafika, Jakarta.
- Santosa, Panji. 2008. *Administrasi Publik. Teoridan Aplikasi Good Governance*. Bandung: Refika Aditama.

Satjipto Rahardjo, 2000, Ilmu Hukum, Citra Aditya Bakti, Bandung.

Saleh, Rahman, 2001. *Kinerja SDM Abad 21*, Mandar Maju, Jakarta.

Saxena, KBC, 2005. *Towards Excellence in E- Governance*, The International Journal of Public Sector Management VOL, 18, NO. 6, Emerald Group Publishing Limited.

Sedarmayanti 2003. *Good Governance (Kepemerintahan yang Baik) dalam Rangka Otonomi Daerah*. Mandar Maju:Bandung.

Sedarmayanti, 2003. *Good Governance (Kepemerintahan yang baik) dalam rangka Otonomi Daerah Upaya Membangun Organisasi Efektif dan Efisien melalui Restrukturisasi dan Pemberdayaan*, Mandar Maju, Bandung.

Sedarmayanti, 2001. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Mandar Maju, Bandung.

Sedarmayanti, 2004, *Good Governance (keperintahan yang Baik)*, Mandar Maju Bandung.

Sudirman dan Widjinarko, Teguh, 2001, AKIP dan pengukuran Kinerja (Artikel), Harian Fajar, NO. 218 Tahun XXV Hal 4.

Sugena, Susilo, 2000. *Kinerja dan Penerapan Kinerja*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Siagian, Sondang, 1999. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bina Aksara, Jakarta.

Simatupang, JP., 1994. *Pengantar Sumber Daya Manusia*, Rineka Cipta, Jakarta.

Simamora, Henry, 1997. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, BP – STIE YKPN, Yogyakarta.

Sirajudin H Saleh & Aslam Iqbal, , 1995, “Accountability”, Chapter I in a Book “Accountability The Endless Prophecy” edited by Sirajudin H Saleh and Aslam Iqbal, Asian and Pacific Development Centre.

Syahril, Syamsuddin, 1999. *Manajemen dan Kinerja Birokrasi SDM*, Erlangga, Jakarta.

Widodo, Joko 200. *Good Governence, Telaah dan Dimensi: Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi*, Insan Cendekia, Surabaya.

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, Jakarta.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 tahun 2009, tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan, Jakarta.

Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-undang Nomor 28 Tahun 1998 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas KKN, Jakarta.

Perkap Kapolri Nomor 8 tahun 2009, tentang Implementasi Prinsip dan Standar Hak Asasi Manusia dalam Penyelenggaraan Tugas Kepolisian Negara Republik Indonesia, Jakarta.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 6 Tahun 2007 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Minimal.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 20 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.PER/21/M.PAN/11/2008 tentang Pedoman Penyusunan SOP Administrasi Pemerintahan.

Inpres RI Nomor 7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah, Jakarta.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 62/KEP/M.PAN/7?2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keputusan Kepala LAN Nomor 589/IX/6/Y/1999 tentang Pedoman Penyusunan Pelaporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah.LAN RI, Jakarta.

Lampiran Dokumentasi Wawancara

Wawancara Kasi BPKB Ditlantas Polda Sulawesi Selatan Kopol Henki, S.IK





UNIVERSITAS

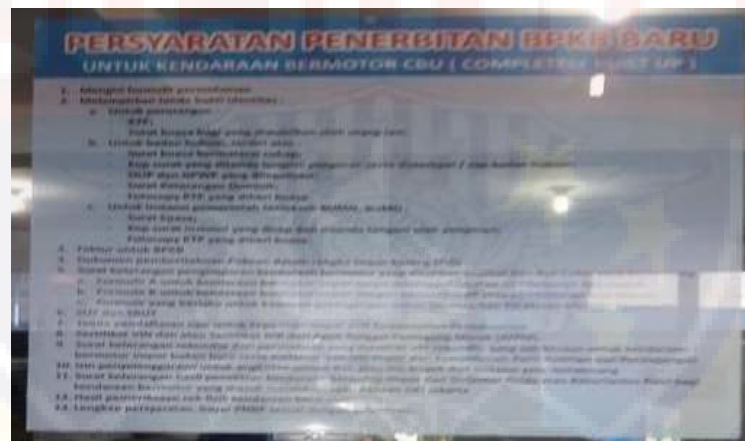
Wawancara Masyarakat Pemohon BPKB



Wawancara Petugas Pelayanan BPKB



Papan Mekanisme Pengurusan BPKB





Papan Informasi Tarif PNBP BPKB

TARIF PNBP SESUAI PP No. 60 TAHUN 2016

TARIF PNBP BPKB			TARIF PNBP NRKB PILIHAN		
JENIS PNBP	SATUAN	TARIF	JENIS PNBP	SATUAN	TARIF
BPKB R 2/3			NRKB PILIHAN 3 ANGKA		
- BARU	Per BL	Rp. 225.000	- TIDAK ADA HURUF	PER BIT	Rp. 20.000.000
- GANTI KEPERILIHAN	Per BL	Rp. 225.000	- ADA HURUF	PER BIT	Rp. 15.000.000
BPKB R 4/LEMB			NRKB PILIHAN 2 ANGKA		
- BARU	Per BL	Rp. 375.000	- TIDAK ADA HURUF	PER BIT	Rp. 25.000.000
- GANTI KEPERILIHAN	Per BL	Rp. 375.000	- ADA HURUF	PER BIT	Rp. 20.000.000
			NRKB PILIHAN 1 ANGKA		
			- TIDAK ADA HURUF	PER BIT	Rp. 30.000.000
			- ADA HURUF	PER BIT	Rp. 25.000.000
			NRKB PILIHAN 0 ANGKA		
			- TIDAK ADA HURUF	PER BIT	Rp. 5.000.000
			- ADA HURUF	PER BIT	Rp. 5.000.000

TARIF PNBP SESUAI PP No. 60 TAHUN 2016

TARIF PNBP BPKB			TARIF PNBP NRKB PILIHAN		
JENIS PNBP	SATUAN	TARIF	JENIS PNBP	SATUAN	TARIF
BPKB R 2/3			NRKB PILIHAN 1 ANGKA		
- BARU	Per BL	Rp. 225.000	- TIDAK ADA HURUF	PER BIT	Rp. 20.000.000
- GANTI KEPERILIHAN	Per BL	Rp. 225.000	- ADA HURUF	PER BIT	Rp. 15.000.000
JENIS PNBP	SATUAN	TARIF	NRKB PILIHAN 0 ANGKA		
BPKB R 4/LEMB			- TIDAK ADA HURUF	PER BIT	Rp. 10.000.000
- BARU	Per BL	Rp. 375.000	- ADA HURUF	PER BIT	Rp. 7.500.000
- GANTI KEPERILIHAN	Per BL	Rp. 375.000	NRKB PILIHAN 4 ANGKA		
			- TIDAK ADA HURUF	PER BIT	Rp. 1.500.000
			- ADA HURUF	PER BIT	Rp. 5.000.000

F 111 TA
06 16

FAKTUR UNTUK KELENGKAPAN PENGURUSAN BPKB

NO. : c 1915214



ERMOTOR
Tanggal : 25-JUL-2018
UNTUK BPKB

2. ALAMAT : RTN/PACCNONGANG HARAPAN PA 25/2
KEL. PACCNONGANG KEC. SOMBA UPU
KAB. GOWA 92113

3. NO KTP/IDP : 730021509940005

IDENTITAS KENDARAAN :

1. MERK	:	HONDA
2. TYPE	:	DISCOVER 4/7
3. JENIS	:	MOTOR
4. MODEL	:	2017
5. TAHUN PEMBUATAN	:	2017
6. ISI SILINDER	:	100.0
7. WARNA	:	KITAMU
8. NO.RANGKA/NIK/VIN	:	HEJLJ112999197193
9. NOMOR MESIN	:	0751E 2202246
10. BAHAN BAKAR	:	BENSIN
11. HARGA	:	Rp. 9.225.000

TELAH TERAFIR DI SIE BPKB
DIT LANTAS POLDA SUL - SEL

DATA DOKUMEN PENDUKUNG :

1. FORMULIR A/B	:	NO.
2. PIB	:	NO.
3. TPT	:	NO.
4. SUT	:	NO.
5. SRUT	:	NO.

DOKUMEN TERLAMPIR

PT ASTRA HONDA MOTOR
JAKARTA

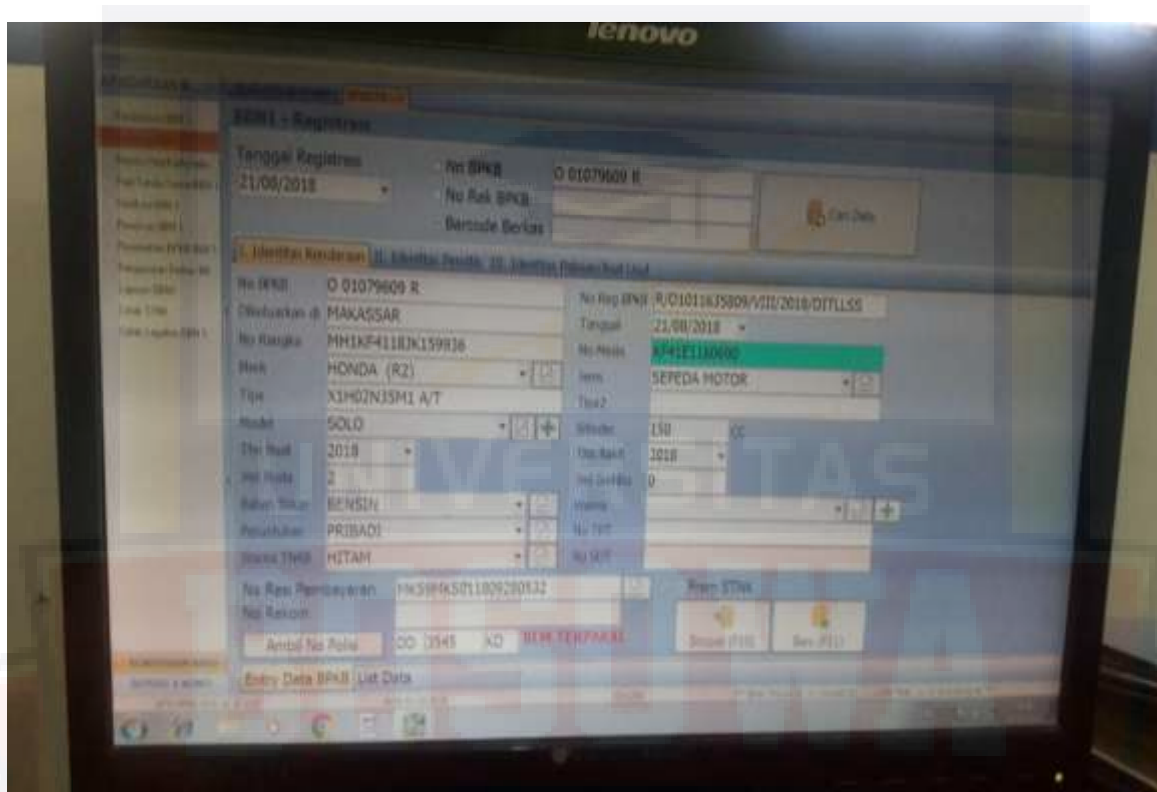

 N 01497020 R #DD 4935 YJ
 R2 (B)

KETERANGAN

Lembar 1 : untuk
Lembar 2 : untuk
Lembar 3 : untuk PEMILIK
Lembar 4 : untuk KTRM / IMPORTIR
Lembar 5 : untuk DEALER

DARYID SUCCONO

BAGIAN KELOMPOK KERJA PRINT BPKB



PELAYANAN PENGECEKAN KELENGKAPAN BERKAS PADA
PENDAFTARAN DAN PEMBAYARAN PNBP DI LOKET BANK BRI



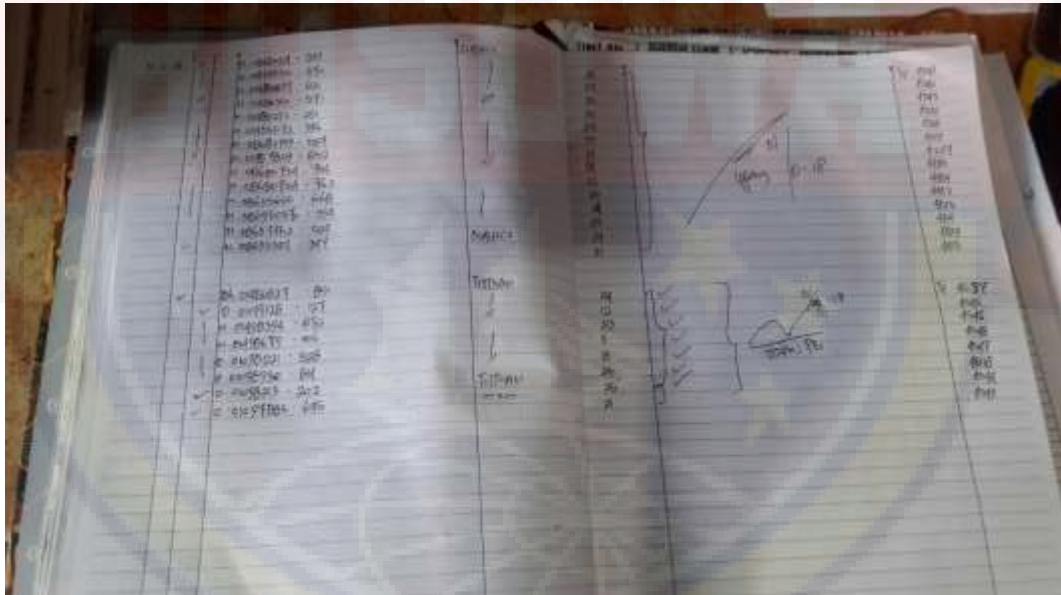
PENYERAHAN BUKU PEMILIK KENDARAAN BERMOTOR KEPADA
PEMOHON YANG TERLEBIH DAHULU DI CEK KEBENARAN



BAGIAN CETAK BUKU PEMILIK KENDARAAN BERMOTOR
(BPKB)



BUKU REGISTRASI PENYERAHAN DAN TANDA TERIMA BUKU
PEMILIK KENDARAAN BERMOTOR (BPKB)





PEGAWAI BAGIAN ENTRI DATA DAN VERIFIKASI
PENERBITAN BUKU PEMILIK KENDARAAN BERMOTOR



BAGIAN ARSIP BERKAS BPKB DAN PENATAAN ARSIP DI
GUDANG BPKB



AREA CEK FISIK DAN AKTIFITAS CEK FISIK KENDARAAN RODA





**HASIL CEK FISIK KELENGKAPAN BERKAS PENDAFTARAN
PEMOHON BUKU PEMILIK KENDARAAN BERMOTOR (BPKB)**

REPUBLIC OF INDONESIA
KEMENTERIAN KEMAHANEGARAAN
DIREKTORAT JENDERAL PENDAFTARAN DAN PERALIHAN SERTIFIKAT

HASIL CEK FISIK KENDARAAN BERMOTOR

I. NO. REGISTRASI

II. IDENTITAS PEMILIK :
 a. Nama
 b. Alamat
 c. No. KTP/IDK

III. IDENTITAS KENDARAAN :
 a. Merk
 b. Tipe
 c. Jenis
 d. Model
 e. Tahun pembuatan
 f. Isi Silinder
 g. Warna
 h. Nomor Rangka
 i. Nomor Mesin
 j. Bahan Bakar
 k. Jumlah Roda
 l. Jumlah Sumbu
 m. Nomor uji berkala
 n. No. SUT

IV. KELENGKAPAN KENDARAAN :

NO	ITEM YG DIPERIKSA	BAIK	TIDAK BAIK	TIDAK ADA	NO	ITEM YG DIPERIKSA	BAIK	TIDAK BAIK	TIDAK ADA
1.	Fungsi Rem				9.	PSK			
2.	Kondisi Rem				10.	Gongrak			
3.	Fungsi Lampu-lampu				11.	Segitiga Pengaman			
4.	Kondisi Casis Ruang				12.	Warna Kenderaan			
5.	Sabuk Pengaman (Mobil)				13.	Spidometer			
6.	Kondisi Spion				14.	Kondisi Ban Setop (Mobil)			
7.	Fungsi Water (Mobil)				15.	Lain - lain			
8.	Kondisi Ban								

V. TRANSMISI
 a. Handle Peralihan Baik Tidak Baik
 b. Kopling Baik Tidak Baik
 c. Suspense Baik Tidak Baik
 d. Rem Baik Tidak Baik

Dikeluarkan di: _____
 Pada tanggal: _____

