

KINERJA APARATUR KEPOLISIAN DALAM PELAYANAN PEMBUATAN BUKU PEMILIK KENDARAAN BERMOTOR PADA KANTOR DITLINTAS POLDA SULAWESIH TENGAH

Ali Dedi^{1*}, Daniel T. Todapa², M. Husain Borahima³
^{1,2,3}Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Panca Marga Palu, Palu, Indonesia

RIWAYAT ARTIKEL

Diterima:
20-01-2026

Disetujui:
28-01-2026

Dipublikasi:
10-02-2026

Kata Kunci:
*Kinerja Aparatur;
Pelayanan Publik; BPKB*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan kinerja aparatur kepolisian terhadap pelayanan pembuatan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) pada Direktorat Lalu Lintas Kepolisian Daerah Sulawesi Tengah. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif dengan teknik survei. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, kuesioner, dan dokumentasi terhadap 25 responden yang terdiri dari aparatur kepolisian dan masyarakat pengguna layanan. Data dianalisis secara deskriptif dengan menggunakan frekuensi dan persentase. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja aparatur kepolisian dalam pelayanan pembuatan BPKB belum sepenuhnya optimal, khususnya pada aspek kualitas, kuantitas, kemandirian, dan fasilitas pelayanan. Namun demikian, indikator ketepatan waktu, efektivitas, kehandalan, daya tanggap, kepastian, dan empati menunjukkan hasil yang relatif baik. Penelitian ini merekomendasikan perlunya peningkatan sumber daya manusia, sarana dan prasarana, serta penguatan sistem pelayanan guna mewujudkan pelayanan publik yang lebih efektif dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam rangka memenuhi hak dan kebutuhan dasar masyarakat (Dwiyanto, 2006). Kualitas pelayanan publik menjadi indikator penting dalam menilai kinerja aparatur pemerintah, karena pelayanan yang baik akan berdampak langsung pada tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap institusi negara. Dalam konteks administrasi publik, pelayanan yang berkualitas tidak hanya diukur dari kecepatan dan ketepatan, tetapi juga dari sikap, tanggung jawab, serta profesionalitas aparatur dalam menjalankan tugasnya.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki tingkat interaksi tinggi dengan masyarakat adalah pelayanan administrasi kendaraan bermotor, khususnya pelayanan pembuatan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB). BPKB merupakan dokumen resmi yang dikeluarkan oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia melalui Satuan Lalu Lintas sebagai bukti kepemilikan kendaraan bermotor. Keberadaan BPKB memiliki fungsi yang sangat penting, tidak hanya sebagai bukti legal kepemilikan kendaraan, tetapi juga sering digunakan sebagai jaminan dalam kegiatan ekonomi masyarakat (Moenir, 2005). Oleh karena itu, pelayanan pembuatan BPKB dituntut untuk dilaksanakan secara profesional, transparan, dan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Direktorat Lalu Lintas Kepolisian Daerah Sulawesi Tengah (Ditlantas Polda Sulteng) merupakan salah satu instansi pemerintah yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan pembuatan dan penerbitan BPKB kepada masyarakat. Seiring dengan meningkatnya jumlah

kendaraan bermotor di Kota Palu dari tahun ke tahun, jumlah pemohon BPKB juga mengalami peningkatan. Kondisi ini menuntut adanya kinerja aparaturnya kepolisian yang optimal agar pelayanan tetap berjalan efektif dan tidak menimbulkan keluhan dari masyarakat.

Namun, berdasarkan pengamatan awal dan informasi yang berkembang di masyarakat, masih ditemukan beberapa permasalahan dalam pelayanan pembuatan BPKB di Ditlantas Polda Sulawesi Tengah. Permasalahan tersebut antara lain keterbatasan jumlah personel, sarana dan prasarana pelayanan yang belum memadai, serta masih adanya keterlambatan dalam proses pelayanan. Selain itu, perilaku aparaturnya yang kurang disiplin dan praktik percaloan juga menjadi sorotan masyarakat karena dapat menurunkan kualitas pelayanan dan mencederai prinsip pelayanan publik yang adil dan transparan.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa peningkatan jumlah pemohon belum sepenuhnya diimbangi dengan peningkatan kinerja aparaturnya dan kualitas pelayanan, yang pada akhirnya berpotensi menurunkan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan (Tjiptono, 2012). Padahal, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009). Dengan demikian, kinerja aparaturnya kepolisian dalam memberikan pelayanan pembuatan BPKB menjadi aspek penting yang perlu dikaji secara lebih mendalam.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menggambarkan kinerja aparaturnya kepolisian terhadap pelayanan pembuatan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor pada Direktorat Lalu Lintas Kepolisian Daerah Sulawesi Tengah. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kondisi pelayanan yang berlangsung, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi penghambat dan pendukung dalam pelaksanaan pelayanan, sehingga dapat menjadi bahan masukan bagi peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Ditlantas Polda Sulawesi Tengah.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan teknik survei, yang bertujuan untuk menggambarkan kinerja aparaturnya kepolisian terhadap pelayanan pembuatan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) pada Direktorat Lalu Lintas Kepolisian Daerah Sulawesi Tengah. Pendekatan deskriptif digunakan karena penelitian ini tidak dimaksudkan untuk menguji hipotesis, melainkan untuk memaparkan kondisi empiris pelayanan publik sebagaimana terjadi di lapangan (Sugiyono, 2007).

Penelitian dilaksanakan di Direktorat Lalu Lintas Polda Sulawesi Tengah yang berlokasi di Kota Palu selama kurang lebih tiga bulan. Populasi penelitian meliputi aparaturnya kepolisian dan masyarakat pengguna layanan BPKB. Mengingat jumlah populasi yang relatif besar, penentuan sampel dilakukan dengan teknik *accidental sampling*, yaitu responden yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan dianggap memenuhi kriteria dijadikan sebagai sampel penelitian. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 25 responden, yang terdiri dari unsur aparat dan masyarakat (Singarimbun & Effendi, 1997).

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, kuesioner, dan dokumentasi. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan teknik analisis deskriptif, dengan menghitung frekuensi dan persentase jawaban responden untuk memberikan gambaran mengenai kinerja aparaturnya dan kualitas pelayanan BPKB. Hasil analisis selanjutnya diinterpretasikan secara naratif dengan mengacu pada indikator kinerja dan pelayanan publik yang relevan (Dwiyanto, 2006).

HASIL DAN PEMBAHASAN**Hasil**

Hasil penelitian ini diperoleh dari pengolahan data kuesioner, observasi, dan wawancara yang dilakukan terhadap responden yang note bene merupakan aparat kepolisian dan masyarakat pengguna layanan pembuatan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) di Direktorat Lalu Lintas Polda Sulawesi Tengah. Hasil penelitian disajikan berdasarkan indikator kinerja aparatur dan indikator pelayanan publik.

Berdasarkan indikator kinerja aparatur, hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek kualitas dan kuantitas kerja aparat masih dinilai belum optimal. Hal ini terlihat dari masih adanya keterbatasan dalam kemampuan aparatur menyelesaikan pekerjaan secara tepat dan rapi, serta keterbatasan jumlah personel yang berpengaruh pada beban kerja pelayanan. Sementara itu, indikator ketepatan waktu dan efektivitas menunjukkan hasil yang relatif baik, dimana pelayanan pada umumnya dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang ditetapkan meskipun dalam kondisi sumber daya yang terbatas. Pada indikator kemandirian, hasil penelitian menunjukkan bahwa aparatur masih memerlukan koordinasi dengan unit lain sehingga pelayanan belum sepenuhnya berjalan secara mandiri.

Berdasarkan indikator pelayanan, hasil penelitian menunjukkan bahwa *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* berada pada kategori baik. Aparatur dinilai mampu memberikan pelayanan sesuai prosedur, bersikap tanggap terhadap kebutuhan masyarakat, memberikan kepastian pelayanan, serta menunjukkan sikap humanis dalam berinteraksi dengan pengguna layanan. Namun demikian, indikator *tangible* masih dinilai kurang baik, yang ditunjukkan oleh keterbatasan sarana dan prasarana pelayanan, ruang tunggu yang terbatas, serta jumlah petugas yang belum sebanding dengan jumlah pemohon.

Selain itu, hasil penelitian juga mengidentifikasi adanya faktor penghambat dan pendukung dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan BPKB. Faktor penghambat meliputi keterbatasan kualitas dan kuantitas aparatur, kemandirian kerja yang belum optimal, serta keterbatasan fasilitas pelayanan. Adapun faktor pendukung meliputi ketepatan waktu pelayanan, efektivitas pemanfaatan sumber daya, kehandalan, daya tanggap, kepastian, dan empati aparatur dalam melayani masyarakat.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja aparatur kepolisian dalam pelayanan pembuatan BPKB di Ditlantas Polda Sulawesi Tengah belum sepenuhnya optimal, terutama pada aspek kualitas, kuantitas, kemandirian, dan fasilitas pelayanan. Kondisi ini sejalan dengan pandangan Dwiyanto (2006) yang menyatakan bahwa kinerja pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh kemampuan individu aparatur, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh dukungan organisasi dan ketersediaan sumber daya.

Temuan mengenai keterbatasan jumlah personel dan sarana prasarana pelayanan memperkuat argumentasi Moenir (2005) bahwa kualitas pelayanan publik sangat bergantung pada kesiapan fasilitas fisik dan sistem pendukung. Keterbatasan tersebut berpotensi menimbulkan ketidaknyamanan bagi masyarakat, meskipun aparatur telah berupaya memberikan pelayanan secara maksimal melalui sikap responsif dan empatik.

Di sisi lain, hasil penelitian yang menunjukkan bahwa indikator *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* berada pada kategori baik mengindikasikan adanya komitmen aparatur dalam menjalankan fungsi pelayanan publik secara profesional. Hal ini sejalan dengan pandangan Tjiptono (2012) yang menekankan bahwa sikap dan perilaku aparatur merupakan unsur penting dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan.

Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan pembuatan BPKB di Ditlantas Polda Sulawesi Tengah tidak hanya memerlukan peningkatan kompetensi individu aparatur, tetapi juga

perlu diimbangi dengan penambahan personel, perbaikan sarana dan prasarana, serta penguatan sistem pelayanan. Upaya tersebut diharapkan dapat mendorong terwujudnya pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa kinerja aparat kepolisian dalam pelayanan pembuatan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) di Direktorat Lalu Lintas Polda Sulawesi Tengah belum sepenuhnya optimal. Hal ini terlihat dari masih adanya keterbatasan pada aspek kualitas, kuantitas, kemandirian aparat, serta sarana dan prasarana pelayanan. Meskipun demikian, pada aspek ketepatan waktu, efektivitas, kehandalan, daya tanggap, kepastian, dan empati, pelayanan telah berjalan dengan cukup baik. Oleh karena itu, disarankan agar Ditlantas Polda Sulawesi Tengah melakukan peningkatan kualitas dan jumlah sumber daya manusia, perbaikan fasilitas pendukung pelayanan, serta penguatan sistem dan koordinasi antarunit, tanpa mengabaikan pendekatan humanis yang selama ini telah dirasakan positif oleh masyarakat pengguna layanan.

REFERENSI

- Dwiyanto, A. (2006). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Gadjah Mada University Press.
- Moenir, H. A. S. (2005). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Singarimbun, M., & Effendi, S. (1997). *Metode Penelitian Survei*. LP3ES.
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Administrasi*. Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management: Mewujudkan layanan prima*. Andi.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.