

## KINERJA PELAYANAN DIREKTORAT LALU LINTAS POLDA SULSEL DAN KETERTIBAN BERKENDARA DALAM PERSPEKTIF MASYARAKAT KOTA MAKASSAR

Milawaty

Pusat Kajian dan Pendidikan dan Pelatihan Aparatur II  
Jl. Raya Baruga No. 48, Makassar  
e-mail: mylaffayza@ymail.com

### Abstrak

Salah satu lembaga pemerintah yang selama ini sering mendapat sorotan miring adalah lembaga kepolisian, terutama polisi satuan lalu lintas. Birokrasi di lembaga ini acapkali dinilai buruk karena identik dengan suap, birokrasi yang kaku dan berbelit-belit, serta kebijakan-kebijakan yang kurang disosialisasikan. Hal ini menimbulkan kurangpercayaan publik terhadap lembaga kepolisian. Hasil analisis kualitatif atas kinerja pelayanan Direktorat Lalu Lintas Polda Sulsel berdasarkan perspektif 420 orang masyarakat Kota Makassar di enam kecamatan menunjukkan bahwa kinerja pelayanan Direktorat Lalu Lintas Polda Sulsel masih belum dapat dikategorikan baik. Kinerja ini sedikit banyaknya berdampak terhadap ketertiban masyarakat Kota Makassar dalam berkendara.

**Kata Kunci:** kinerja Dirlantas, ketertiban berlalu lintas, Kota Makassar

### TRAFFIC DIRECTORATE PERFORMANCE AND ORDER SOUTH SULAWESI POLICE DRIVE IN CITY COMMUNITY PERSPECTIVE MAKASSAR

#### Abstract

One of the government agencies that often has negative issue is police agency, especially the police traffic unit. Bureaucracy in this institution often rated poorly because synonymous with bribery, rigid and convoluted bureaucracy, and less socialized policies. All raise the public's lack of trust within the police. The qualitative analysis results for the service performance of South Sulawesi Police Traffic Directorate based on the perspective of 420 people in six districts of Makassar show that the performance of the service of South Sulawesi Police Traffic Directorate is still not good. This poor performance is still a bit much impact on traffic order.

**Keywords:** Police Traffic Directorate performance, traffic order, Makassar City

## A. PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Perilaku organisasi berkembang seiring perilaku orang dalam organisasi. Davis dan Newstorm (dalam Siswadi, 2012) jauh-jauh hari telah menekankan bahwa perilaku organisasi bersangkut paut dengan seperangkat konsep dasar di sekitar hakikat manusia dan organisasi. Seperti halnya organisasi yang terus hidup dan berubah, perilaku orang dalam organisasi juga terus mengalami perkembangan, yang menurut Skimmer, paling dipengaruhi oleh lingkungan. Hal ini ditegaskan pula oleh Thoha (dalam Siswadi, 2012) yang menyatakan bahwa perilaku merupakan suatu fungsi dan interaksi antara seseorang individu dengan lingkungannya.

Davis dan Newstorm (dalam Siswadi, 2012) memaparkan bahwa manusia memiliki serangkaian karakteristik seperti kemampuan, kepercayaan, pribadi, pengharapan, kebutuhan dan pengalaman masa lainnya yang kesemuanya itu terbawa ke dalam tatanan organisasi birokrasi sehingga dapat membentuk

sistem nilai, norma, dan iklim organisasi birokrasi. Apabila suatu nilai, norma, dan iklim dimiliki secara bersama oleh anggota suatu organisasi dan disepakati secara bersama untuk dijalankan, maka lahirlah budaya organisasi.

Pada umumnya budaya birokrasi memiliki karakteristik yang sama, di mana badan-badan pemerintah dikelola dengan cara hirarki yang berlapis-lapis dan disusun secara birokratis. Sistem birokrasi cenderung menerapkan standar operasi yang tertulis, hirarki yang panjang, dan aturan-aturan prosedural yang menjadi karakteristik dari birokrasi Weberian (Dwiyanto, 2011). Sistem ini dalam pandangan Osborne dan Gaebler (1996) menyebabkan pemerintah bergerak lambat seperti siput, serta membuat pemerintah tidak berdaya dalam merespon lingkungan yang berubah dengan cepat. Menurutnya, beberapa aturan memang dibutuhkan untuk menjalankan organisasi dan mencegah terjadinya hal-hal buruk. Namun peraturan-peraturan itu pun ternyata mencegah terjadinya hal-hal yang baik.

Salah satu lembaga pemerintah yang selama ini sering mendapat sorotan miring adalah lembaga kepolisian, terutama polisi satuan lalu lintas. Birokrasi di lembaga ini acapkali dinilai buruk karena identik dengan suap, birokrasi yang kaku dan berbelit-belit, serta kebijakan-kebijakan yang kurang disosialisasikan. Stigma yang terlanjur negatif ini menyebabkan masyarakat seringkali merasa enggan berurusan dengan lembaga kepolisian, meskipun pada kenyataannya aturan-aturan berkendara dan keselamatan berkendara di jalan raya kerap kali dilanggar.

Di Kota Makassar, stigma yang kurang baik tersebut masih melekat di benak masyarakat. Meski tidak dapat disangkal sejak *booming*-nya *good corporate government* dan diikuti oleh sejumlah aturan yang mendukungnya seperti UU No. 25 tentang Pelayanan Publik, perbaikan pelayanan kepolisian terus diarahkan ke pencitraan positif. Meski demikian lembaga kepolisian masih perlu menoreh jejak-jejak positif yang cukup besar agar budaya organisasi yang tadinya dicap negatif bisa berkembang ke arah sebaliknya.

Terlepas dari citra polisi harus diakui bahwa pelayanan yang diberikan polisi kepada masyarakat tidak akan berjalan dengan baik tanpa adanya kerjasama antar berbagai pihak, terutama pihak yang bersangkutan langsung, dalam hal ini aparat kepolisian lalu lintas dan masyarakat yang membutuhkan pelayanan, karena tanpa kerjasama yang baik mustahil pelayanan yang diberikan berjalan dengan lancar.

Masyarakat di Kota Makassar merupakan masyarakat mandiri, atau meminjam istilah Rostow adalah masyarakat tinggal landas. Masyarakat mandiri menurut Setiyono (2012) ditandai dengan ciri kemandirian yang tinggi dan hanya memiliki sedikit ketergantungan kepada orang lain, pendidikan cukup tinggi, kebutuhan pada tingkat tersier bahkan pada aktualisasi diri, bersikap hampir sepenuhnya terbuka terhadap nilai, ide, dan informasi dari luar, serta memiliki *political rationalistic*. Dalam masyarakat yang sudah mandiri, konsentrasi peran birokrasi adalah sebagai fasilitator yang mengakomodasikan kebutuhan dan kepentingan warga masyarakat secara baik dengan memberikan fungsi pelayanan secara efektif dan efisien.

Sayangnya peran lembaga kepolisian saat ini belum bertindak sebagai fasilitator, melainkan sebagai *leader* dengan sejumlah aturan, yang

belum memiliki supremasi hukum yang tegas. Hal ini menyebabkan lahirnya ketegangan-ketegangan antara lembaga kepolisian dengan masyarakat. Pun kurangnya perhatian masyarakat terhadap pelanggaran lalu lintas di wilayah hukum Kota Makassar menyebabkan tingginya angka korban jiwa. Tahun 2008, misalnya, jumlah kecelakaan yang terjadi di Kota Makassar terdata sebesar 812 orang. Jumlah ini meningkat 18 persen dari tahun sebelumnya yang mencapai 676 orang.

Melihat pentingnya hubungan antara lembaga kepolisian dan masyarakat, penulis merasa perlu untuk melihat bagaimana kinerja pelayanan Direktorat Lalu Lintas Polda Sulsel menurut persepsi masyarakat Kota Makassar, bagaimana ketertiban masyarakat dalam berkendara di Kota Makassar, dan kendala apa yang dihadapi masyarakat dalam mendapatkan pelayanan dari Direktorat Lalu Lintas Polda Sulsel.

## B. TINJAUAN PUSTAKA

### Pelayanan Sektor Publik

Peran negara sebagai penyedia layanan publik kembali dirasakan perannya ketika gerakan liberalisasi dan pasar bebas yang terlalu berlebihan terbukti gagal mewujudkan impian banyak orang bahwa urusan pelayanan publik akan jauh lebih efektif, efisien, responsif, dan akuntabel apabila disediakan oleh pihak swasta (Purwanto, 2009). Memang diakui bahwa praktik manajemen yang digunakan oleh organisasi bisnis jauh lebih baik dibanding dengan organisasi publik (birokrasi). Hal ini terjadi karena organisasi bisnis memang jauh lebih sensitif terhadap tuntutan para pelanggan mereka.

Jika organisasi bisnis sangat memperhatikan kebutuhan pelanggan, kondisi sebaliknya terjadi pada organisasi birokrasi. Realitas bahwa organisasi publik eksistensinya tidak berkaitan langsung dengan banyaknya jumlah pelanggan yang mereka layani membuat organisasi birokrasi menjadi *less dependent* terhadap pelanggan.

Bagaimana logikanya? Sederhana! Sebagian besar badan pemerintah tidak memperoleh dananya dari pelanggan. Bisnis adalah sebaliknya. Jika suatu bisnis menyenangkan pelanggannya, penjualan akan meningkat. Jika pesaing bisa lebih menyenangkan pelanggannya, maka penjualannya akan turun. Bisnis yang berada dalam lingkungan kompetitif

belajar untuk memberikan perhatian besar kepada para pelanggannya. Badan pemerintah memperoleh sebagian besar dana mereka dari legislatif, dewan kota, dan pejabat yang terpilih. Dan sebagian besar pelanggan mereka bersifat *captive*. Singkatnya, para pelanggan mempunyai sedikit alternatif terhadap jasa yang disediakan oleh pemerintah. Oleh karena itu para manajer dalam sektor pemerintah belajar mengabaikan pelanggan. Para manajer pemerintah menganggap bahwa pelanggan mereka adalah eksekutif dan legislatif – karena dari sanalah mereka memperoleh dana. Jadi sementara bisnis bersungguh-sungguh untuk menyenangkan pelanggan, badan pemerintah mati-matian menyenangkan kelompok kepentingan (Osborne dan Gaebler, 1999).

Kondisi yang tidak menggembirakan tersebut memang sangat terkait dengan paradigma weberian birokrasi (*Old Public Administration*) yang dianut dan bercirikan hierarkhis, kaku, lamban, dan berbelit-belit. Weber percaya bahwa proses administrasi dalam kegiatan pemerintahan itu hanya dapat menjadi efisien, rutin, dan nonpartisan apabila cara kerja organisasi pemerintahan itu dirancang sedemikian rupa sehingga menyerupai cara kerja sebuah mesin (Morgan dalam Dwiyanto, 2011). Karena itu tidak mengherankan apabila model birokrasi Weberian sangat menyerupai sebuah mesin dalam berbagai karakteristiknya. Dalam melayani masyarakat, paradigma ini dijalankan dengan menggunakan asumsi *low trust* kepada masyarakat yang dilayaninya. Dengan menggunakan asumsi ini, masyarakat selalu diasosiasikan dengan hal-hal yang rendah seperti tidak paham hak dan kewajibannya, suka berbohong, dan memiliki budaya menerabas sehingga perlu diawasi. Tugas birokrasi kemudian adalah membuat serangkaian peraturan untuk meyakinkan bahwa masyarakat tidak melakukan kebohongan tersebut. Oleh karena itu untuk memperoleh pelayanan publik, misalnya KTP, perizinan, akte lahir, dan sebagainya, masyarakat selalu diharuskan untuk menempuh serangkaian prosedur yang harus dibuktikan dengan berbagai surat pengantar dan persetujuan mulai dari RT, RW, desa, kecamatan, sampai kabupaten.

Di Indonesia, adopsi paradigma tersebut diperparah dengan realitas bahwa birokrasi modern Indonesia mewarisi dua karakter birokrasi yang memiliki karakter buruk sebelumnya, yaitu birokrasi kerajaan yang selalu minta dilayani masyarakatnya, dan birokrasi

kolonial yang selalu menindas masyarakat yang seharusnya diurusnya.

### Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Kinerja merupakan suatu konstruk multidimensional yang mencakup banyak faktor yang mempengaruhinya (Mahmudi, 2010). Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah:

1. Faktor personal/individual, meliputi pengetahuan, keterampilan, kemampuan, kepercayaan diri, motivasi, dan komitmen yang dimiliki oleh setiap individu
2. Faktor kepemimpinan, meliputi kualitas dalam memberikan dorongan, semangat, arahan, dan dukungan yang diberikan manajer dan *team leader*
3. Faktor tim, meliputi kualitas dukungan dan semangat yang diberikan oleh rekan dalam satu tim, kepercayaan terhadap sesama anggota tim, kekompakan dan keeratan anggota tim
4. Faktor sistem, meliputi sistem kerja, fasilitas kerja atau infrastruktur yang diberikan oleh organisasi, proses organisasi, dan kultur kinerja dalam organisasi
5. Faktor kontekstual (situasional), meliputi tekanan dan perubahan lingkungan eksternal dan internal.

Campbell (dalam Mahmudi, 2010) menyatakan bahwa hubungan fungsional antara kinerja dengan atribut kinerja dipengaruhi oleh tiga faktor, yaitu faktor *knowledge*, *skill*, dan motivasi. *Knowledge* mengacu pada pengetahuan yang dimiliki oleh pegawai (*knowing what to do*), *skill* mengacu pada kemampuan untuk melakukan pekerjaan (*the ability to do well*), dan motivasi adalah dorongan dan semangat untuk melakukan kerja. Selain tiga faktor tersebut, masih terdapat satu faktor lagi, yaitu peran (*role perception*). Hilangnya salah satu faktor tersebut akan mengganggu kinerja.

Pengaruh motivasi dalam pengukuran kinerja sangat penting karena motivasi berperan untuk mengubah perilaku pekerja. Perilaku seseorang bisa diadaptasikan secara sistematis untuk memenuhi standar yang diinginkan dengan menggunakan teknik tertentu, sebagaimana dijelaskan dalam model perubahan perilaku ABC (*antecedents, behavior, consequences*). Model ABC menyatakan bahwa perilaku dapat diubah melalui dua cara, yaitu sebelum terjadi (*antecedents*) atau setelah terjadi (*consequences*).

*Antecedent* bisa berupa *person*, tempat,

sesuatu, atau peristiwa yang terjadi atau berada sebelum timbul perilaku yang mendorong seseorang untuk melakukan sesuatu. Contoh *antecedents* misalnya, misi, visi, dan tujuan yang telah ditetapkan. Dapat pula berupa insentif/mbalan, deskripsi kerja, kebijakan, prosedur, standar, peraturan, kondisi kerja, dan infrastruktur pendukung. Antecedent memberikan serangkaian kondisi yang mendorong seseorang berperilaku sesuai dengan yang diinginkan namun tidak bisa menjamin bahwa perilaku itu benar-benar terjadi.

*Consequence* adalah peristiwa setelah perilaku terjadi yang diharapkan dapat mengubah perilaku di masa datang. Contoh *sequence* adalah imbalan (*reward*) dan hukuman (*punishment*). Jika suatu prestasi tidak diberi imbalan dan kegagalan karena kemalasan tidak diberi peringatan atau hukuman, maka pegawai akan merasa tidak perlu bekerja keras. Lebih buruk lagi apabila sistem gaji tidak didasarkan kinerja, dapat mengakibatkan pegawai yang rajin dengan yang malas memperoleh penghasilan yang sama. Hal itu tidak adil dan tidak mendorong pegawai untuk berlomba memberikan prestasi kerja terbaik mereka pada organisasi. Hukuman dalam taraf dan kondisi tertentu perlu dilakukan, namun sebaiknya manajemen kinerja lebih diorientasikan pada pemberian imbalan bukan hukuman. Untuk memperoleh kinerja yang unggul, manajemen kinerja organisasi hendaknya didesain untuk menciptakan optimisme dan harapan bagi pegawai untuk bisa sukses dan maju dalam organisasi, bukan dengan ancaman atau sanksi.

### C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini bersifat kuantitatif dengan menggunakan skala likert 1 sampai 4 yang bermakna sangat tidak setuju, tidak setuju, setuju, dan sangat setuju. Metode pengambilan data terdiri dari penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan dengan menggunakan angket sebagai data primer.

Penelitian dilakukan di Kota Makassar dengan sampel penelitian berasal dari enam kecamatan di Kota Makassar, yaitu Kecamatan Panakukang dan Kecamatan Mamajang yang mewakili pusat kota Makassar; Kecamatan Ujung Tanah dan Kecamatan Tallo yang mewakili daerah pinggiran luar; dan Kecamatan Biringkanaya dan Kecamatan Tamalate yang mewakili daerah pinggiran dalam. Jumlah

sampel tiap kecamatan ditetapkan masing-masing sebanyak 70 responden sehingga total responden dalam penelitian ini 420 orang. Pengambilan sampel menggunakan model *purposive sampling*. Ke-420 orang tersebut adalah pengendara kendaraan bermotor dan telah menetap di salah satu kecamatan penelitian minimal tiga tahun sehingga jawaban yang diberikan akan mampu mewakili apa yang telah mereka lihat, dengar, dan rasakan tentang layanan dan kebijakan yang ada di Direktorat Lalu Lintas Polda Sulsel.

### D. HASIL PENELITIAN

Deskripsi hasil penelitian dibagi menjadi empat bagian. Pertama, deskripsi responden yang menggambarkan diri responden secara pribadi yang terdiri dari jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan, dan umur. Kedua, kinerja pelayanan Direktorat Lalu Lintas Polda Sulsel berdasarkan persepsi masyarakat di Kota Makassar. Ketiga, ketertiban pengendara kendaraan bermotor dalam berlalu lintas. Bagian ketiga ini tetap dijawab oleh responden, yang sebenarnya juga menjadi pelaku baik dalam menegakkan maupun 'menggoyangkan' tatanan ketertiban berlalu lintas. Keempat, kendala yang dihadapi masyarakat dalam mendapatkan pelayanan lalu lintas di Kota Makassar.

Pemaparan hasil penelitian keempat bagian di atas dapat dilihat pada bagian berikut:

#### Deskripsi Responden Penelitian

Deskripsi responden penelitian terdiri dari empat item, yaitu jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan, dan umur. Keempat item tersebut dapat dilihat secara rinci pada Tabel 1.

Deskripsi responden berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa responden yang tersebar di enam kecamatan sebagian besar berjenis kelamin laki-laki, bekerja di sektor pemerintahan, swasta, dan atau sebagai pelaku usaha, berpendidikan SLTA, dan berusia 19 sampai 30 tahun.

#### Kinerja Pelayanan Direktorat Lalu Lintas Polda Sulsel

Pertanyaan menyangkut kinerja pelayanan Direktorat Lalu Lintas Polda Sulsel terdiri dari 11 (sebelas) item yang selengkapnya dapat dilihat dalam Tabel 2.

Berdasarkan perbandingan antara responden yang menjawab setuju dan sangat setuju serta responden yang menjawab tidak setuju dan

**Tabel 1. Deskripsi Responden Penelitian**

Deskripsi	Frekuensi	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	314	74,76 %
	Perempuan	106	25,24 %
Pekerjaan	Pelaku Usaha	140	33,33 %
	PNS	90	21,43 %
	Swasta	85	20,24 %
	Pekerja Informal	37	8,81 %
	Tokoh Masyarakat	25	5,95 %
	Mahasiswa	23	5,48 %
	Ibu Rumah Tangga	20	4,76 %
	Pendidikan	SD	22
Pendidikan	SLTP	25	5,95 %
	SLTA	226	53,81 %
	D1/D2/D3	32	7,62 %
	S1/S2	115	27,38 %
Umur	19 s/d 30 th	204	48,57 %
	31 s/d 40 th	123	29,29 %
	41 s/d 50 th	60	14,29 %
	> 50 th	33	7,86 %

Sumber : Data Primer Diolah, 2009

sangat tidak setuju, maka terdapat beberapa hal yang menyangkut kinerja pelayanan Direktorat Lalu Lintas Polda Sulsel yang masih jauh dari harapan, seperti; (1) jumlah polisi lalu lintas di Kota Makassar belum sebanding dengan

tuntutan pelayanan masyarakat, (2) aparat kepolisian belum menunjukkan kinerja yang maksimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, (3) koordinasi dan kerjasama antara Dirlantas dan pemerintah Kota Makassar belum

**Tabel 2. Jawaban Responden terhadap Kinerja Pelayanan Direktorat Lalu Lintas Polda Sulsel**

Deskripsi	Kriteria Jawaban Responden (%)			
	SS	S	TS	STS
1. Jumlah aparat kepolisian sudah sebanding dengan tuntutan pelayanan masyarakat	8,10	34,76	49,52	7,62
2. Aparat kepolisian belum menunjukkan kinerja yang maksimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat	38,33	45,24	12,62	3,81
3. Koordinasi dan kerjasama antara Direktorat Lalu Lintas Polda Sulsel dan pemerintah Kota Makassar telah berjalan efektif	10,71	36,67	45,71	6,90
4. Kebijakan Direktorat Lalu Lintas Polda Sulsel masih kurang tersosialisasi	32,62	54,52	11,19	1,67
5. Direktorat Lalu Lintas Polda Sulsel memberikan kemudahan bagi masyarakat dlm menyampaikan pendapat atau aspirasinya	15,48	37,86	36,90	9,76
6. Jalinan komunikasi yang erat antara aparat kepolisian lalu lintas dan masyarakat	12,14	2,14	25,24	60,48
7. Kinerja aparat kepolisian lalu lintas sudah lebih baik dibanding tahun-tahun sebelumnya	13,33	57,62	24,05	5,00
8. Pelayanan aparat kepolisian lalu lintas belum bisa menjangkau semua lapisan masyarakat	35,71	52,14	10,00	2,14
9. Penertiban kendaraan belum menjangkau seluruh pengendara	62,38	25,48	1,90	10,24
10. Keterbukaan Direktorat Lalu Lintas Polda Sulsel dalam menerima aspirasi, tanggapan, dan kritik dari masyarakat	15,48	47,62	28,81	8,10

Sumber : Data Primer Diolah, 2009

**Tabel 3. Nilai Persepsi, Nilai Interval dan Mutu Layanan**

Nilai Persepsi	Nilai Interval (Statistic Mean)	Mutu Layanan (Favorable)	Mutu Layanan (Unfavorable)
1	1 - 1,75	Sangat Buruk	Sangat Bagus
2	1,76 - 2,50	Buruk	Bagus
3	2,51 - 3,25	Bagus	Buruk
4	3,26 - 4,00	Sangat Bagus	Sangat Buruk

Sumber : Data Primer Diolah, 2009

berjalan efektif, (4) kebijakan Direktorat Lalu Lintas masih kurang tersosialisasi, (5) jalinan komunikasi yang belum erat antara dirlantas dan masyarakat, (6) pelayanan lalu lintas belum menjangkau semua lapisan masyarakat, dan (7) penertiban kendaraan belum menjangkau seluruh pengendara.

Selain sisi yang masih dianggap negatif oleh responden, masih ada beberapa item kinerja yang menunjukkan perbaikan. Kinerja pelayanan Direktorat Lalu Lintas Sulawesi Selatan yang dianggap telah baik oleh responden adalah; (1) Dirlantas memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam menyampaikan pendapat atau aspirasinya, (2) kinerja satlantas sudah lebih baik dibanding tahun-tahun sebelumnya, (3) jumlah rambu-rambu dan pulau lalu lintas yang memadai, dan (4) keterbukaan dirlantas dalam menerima aspirasi, tanggapan, dan kritik dari masyarakat.

Satu hal yang perlu diapresiasi adalah upaya keras pihak kepolisian untuk terus memperbaiki citranya di mata masyarakat. Hasil jajak pendapat dari 420 responden menunjukkan bahwa citra kepolisian sudah jauh lebih baik di banding tahun-tahun sebelumnya. Hasil penelitian yang sama juga ditunjukkan oleh Harian Kompas (dalam <http://www.fahmina.or.id>, 2009) yang menemukan bahwa citra polisi di mata publik perkotaan menunjukkan kecenderungan meningkat. Kompas merilis bahwa lebih dari separuh responden (57,1 persen) menyatakan citra polisi saat ini baik. Dibandingkan dengan hasil jajak pendapat tahunan yang dilakukan Kompas sejak tahun 2001, angka persentase itu terbilang tertinggi.

Selain distribusi jawaban responden berdasarkan kriteria sangat setuju hingga sangat tidak setuju, penelitian ini juga menggunakan metode *statistic mean*. Metode *statistic mean* digunakan untuk menentukan tingkat kualitas pelayanan dengan melihat mean masing-masing pernyataan yang diajukan. Dengan menggunakan Skala Likert 1 - 4, maka nilai interval dan kategori layanannya ada pada Tabel 3.

Dengan menggunakan pernyataan *favorable* (kalimat positif) dan pernyataan *unfavorable* (kalimat negatif), maka interpretasi atas pernyataan tersebut akan dianalisis secara berbeda. Untuk pernyataan *favorable*, semakin tinggi nilai *statistic mean*, artinya pernyataan tersebut dinilai semakin baik. Pada pernyataan *unfavorable*, semakin tinggi nilai *statistic mean* maka pernyataan tersebut dinilai semakin buruk.

Setelah dilakukan analisis statistik dengan menggunakan SPSS 12 dari 10 (sepuluh) item pada bagian dibawah, 6 (enam) diantaranya adalah pernyataan *favorable* dan 4 (empat) lainnya adalah *unfavorable*. (Tabel 4)

Dari beberapa item di atas berdasarkan *statistic mean* ada 5 (lima) kinerja Pelayanan Direktorat Lalu Lintas Polda Sulsel yang telah bagus menurut responden, yaitu, (1) koordinasi dan kerjasama antara Dirlantas dan pemerintah Kota Makassar, (2) Dirlantas memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam menyampaikan pendapat atau aspirasinya, (3) kinerja satlantas sudah lebih baik dibanding tahun-tahun sebelumnya, (4) jumlah rambu-rambu dan pulau lalu lintas yang memadai, dan (5) keterbukaan dirlantas dalam menerima aspirasi, tanggapan, dan kritik dari masyarakat.

Dibandingkan kinerja aparat kepolisian yang dianggap telah bagus (meski terlihat bahwa nilai mean tiap item dengan mutu layanan bagus berada di interval nilai yang mendekati buruk), ternyata masyarakat memandang kinerja aparat masih lebih banyak yang buruk ketimbang yang baik. Hal ini terlihat dari 11 (sebelas) pertanyaan, ternyata hanya 5 (lima) yang menunjukkan kinerja baik dan 6 (enam) yang masih perlu dibenahi.

#### **Ketertiban Masyarakat dalam Berlalu Lintas**

Pertanyaan yang menyangkut ketertiban masyarakat dalam berlalu lintas terdiri dari 7 (tujuh) pertanyaan perinciannya dapat dilihat pada Tabel 5.

Dari Tabel 5 terlihat bahwa pengetahuan dan pemahaman masyarakat terhadap kebijakan-

**Tabel 4. Nilai Statistik Mean, Mutu Pelayanan dan Nilai Konversi Interval untuk Pernyataan Favorable dan Unfavorable atas Kinerja Pelayanan Direktorat Lalu Lintas Polda Sulsel**

Descriptive Statistic	N	Mean	Mutu Layanan	Pernyataan
1. Jumlah polisi lalu lintas di Kota Makassar sudah sebanding dengan tuntutan pelayanan masyarakat	420	2,43	Buruk	Favorable
2. Polisi lalu lintas di Kota Makassar blm menunjukkan kinerja yg maksimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat	420	3,18	Buruk	Unfavorable
3. Koordinasi dan kerjasama antara Direktorat Lalu Lintas Polda Sulsel dan pemerintah Kota Makassar telah berjalan efektif	420	2,51	Bagus	Favorable
4. Kebijakan Direktorat Lalu Lintas Polda Sulsel masih kurang tersosialisasi	420	3,18	Buruk	Unfavorable
5. Direktorat Lalu Lintas Polda Sulsel memberikan kemudahan bagi masyarakat dlm menyampaikan pendapat atau aspirasinya	420	2,59	Bagus	Favorable
6. Jalinan komunikasi yang erat antara aparat kepolisian lalu lintas dan masyarakat	420	3,09	Buruk	Unfavorable
7. Kinerja Satlantas sudah lebih baik dibanding tahun-tahun sebelumnya	420	2,79	Bagus	Favorable
8. Pelayanan aparat kepolisian lalu lintas belum bisa menjangkau semua lapisan masyarakat	420	3,21	Buruk	Unfavorable
9. Jumlah rambu-rambu dan pulau lalu lintas yang memadai	420	2,71	Bagus	Favorable
10. Penertiban kendaraan belum menjangkau seluruh pengendara	420	3,11	Buruk	Unfavorable
11. Keterbukaan Direktorat Lalu Lintas Polda Sulsel dalam menerima aspirasi, tanggapan, dan kritik dari masyarakat	420	2,70	Bagus	Favorable

Sumber : Data Primer Diolah, 2009

kebijakan berlalu lintas yang dikeluarkan oleh Direktorat Lalu Lintas Sulawesi Selatan masih belum seperti yang diharapkan. Dari 420 orang responden, 48 persen justru mengaku belum

tahu dan belum paham tentang kebijakan yang dikeluarkan. Meski demikian terkait dengan rambu-rambu dan pulau lalu lintas<sup>1</sup>, mayoritas dari mereka telah memahami artinya meski

**Tabel 5. Jawaban Responden terhadap Ketertiban Masyarakat dalam Berlalu lintas**

Deskripsi	Kriteria Jawaban Responden (%)			
	SS	S	TS	STS
1. Masyarakat dapat mengetahui dan memahami kebijakan-kebijakan Dirlantas dalam berlalu lintas	8,57	43,33	40,48	7,62
2. Jumlah rambu-rambu dan pulau lalu lintas yang memadai	13,33	50,24	30,71	5,71
3. Masyarakat belum dapat memahami keberadaan rambu-rambu dan pulau lalu lintas	2,14	14,76	64,76	18,33
4. Ketertiban berlalu lintas masyarakat di Kota Makassar sudah berjalan baik	9,52	27,38	55,00	8,10
5. Aturan-aturan yang tidak tegas	45,71	45,95	7,14	1,19
6. Terus bertambahnya kendaraan roda dua dan roda empat	23,57	62,14	10,95	3,33
7. Jumlah kendaraan yang ada di Kota Makassar belum seimbang dengan luas ruas jalan	43,81	43,57	11,19	1,43

Sumber : Data Primer Diolah, 2009

1. Pulau lalu lintas berdasarkan Keputusan Menteri Nomor 3 Tahun 2004 tentang Alat Pengendali dan Pengaman Pemakai Jalan adalah bagian jalan yang tidak dapat dilalui oleh kendaraan, dapat berupa marka jalan atau bagian jalan yang ditinggikan

**Tabel 6. Nilai Statistik Mean, Mutu Pelayanan dan Nilai Konversi Interval untuk Pernyataan Favorable dan Unfavorable atas Ketertiban Masyarakat dalam Berlalu lintas**

Descriptive Statistic	N	Mean	Mutu Layanan	Pernyataan
1. Masyarakat dapat mengetahui dan memahami kebijakan-kebijakan Dirlantas dalam berlalu lintas	420	3,06	Bagus	<i>Favorable</i>
2. Masyarakat belum dapat memahami keberadaan rambu-rambu dan pulau lalu lintas	420	2,99	Buruk	<i>Unfavorable</i>
3. Ketertiban berlalu lintas masyarakat di Kota Makassar sudah berjalan baik	420	2,38	Buruk	<i>Favorable</i>
4. Aturan-aturan yang tidak tegas	420	3,36	Sangat Buruk	<i>Unfavorable</i>
5. Terus bertambahnya kendaraan roda dua dan roda empat	420	3,06	Bagus	<i>Favorable</i>
6. Jumlah kendaraan yang ada di Kota Makassar belum seimbang dengan luas ruas jalan	420	3,30	Sangat Buruk	<i>Unfavorable</i>

Sumber : Data Primer Diolah, 2009

tidaklah memberikan jaminan bahwa pemahaman mereka terhadap kedua hal tersebut akan berdampak terhadap tertibnya lalu lintas. Hal ini terlihat dari pengakuan responden sendiri yang menyatakan bahwa ketertiban berlalu lintas masyarakat belum berjalan baik. Jika ditinjau dari aturan berlalu lintas, ketertiban berlalu lintas berkaitan dengan aturan yang belum dijalankan dengan tegas. Hal ini diperburuk dengan jumlah ruas jalan yang tidak seimbang seiring dengan makin bertambahnya kendaraan bermotor.

Dari keenam jawaban responden yang ada pada Tabel 6 dapat ditarik kesimpulan bahwa masih kurangnya ketertiban berlalu lintas masyarakat paling tidak berkaitan dengan tiga hal berikut; 1) masyarakat belum mengetahui dan memahami kebijakan-kebijakan Dirlantas, 2) aturan yang tidak tegas, dan 3) jumlah ruas jalan yang tidak seimbang dengan banyaknya kendaraan bermotor.

Menilik dari ketiga jawaban di atas, tidak dapat disangkal bahwa ketidaktertiban masyarakat dalam berlalu lintas semakin lama dirasakan semakin parah. Sarana angkutan umum yang tak kunjung memadai mengakibatkan kepemilikan dan penggunaan kendaraan pribadi, baik mobil maupun motor, meningkat. Tak mengherankan jika tuntutan terhadap peran polisi lalu lintas semakin tinggi.

Kota Makassar dengan luas kota 29.275 km<sup>2</sup> dan jumlah penduduk 1.253.656 jiwa di tahun 2009 memiliki luas jalan 16.655 km<sup>2</sup> dan panjang jalan 1.765 km<sup>2</sup> yang diterangi oleh lampu penerang jalan sebanyak 18.532 buah dan zebra cross 324 buah. Dari panjang jalan tersebut, 865

km diantaranya dilengkapi dengan trotoar, dan 1.412 km yang memiliki marka jalan. Total keseluruhan rambu terpasang sebanyak 8.825 rambu dengan satuan ruang parkir sebanyak 37 SRP. Dengan luas dan panjang jalan, trotoar, marka jalan, dan rambu terpasang, kecepatan rata-rata pengendara 24.06 km/jam (Perhubungan Darat Dalam Angka, 2009).

Setelah mendapatkan jawaban responden berdasarkan skala likert, maka analisis selanjutnya adalah menggunakan metode *statistic mean*. Metode *statistic mean* dengan menggunakan Skala Likert 1 – 4 menghasilkan mutu layanan yang *favorable* dan *unfavorable* yang selengkapnya dapat dilihat pada Tabel 3.

Dengan menggunakan pernyataan *Favorable* (kalimat positif) dan pernyataan *Unfavorable* (kalimat negatif), maka interpretasi atas pernyataan tersebut akan dianalisis secara berbeda. Untuk pernyataan *favorable*, semakin tinggi nilai *statistic mean*, artinya pernyataan tersebut dinilai semakin baik. Pada pernyataan *unfavorable*, semakin tinggi nilai *statistic mean* maka pernyataan tersebut dinilai semakin buruk.

Setelah dilakukan analisis statistik dengan menggunakan SPSS 12, dari 6 (enam) item pada bagian ini 3 (tiga) diantaranya adalah pernyataan *favorable* dan 3 (tiga) lainnya adalah *unfavorable*.

Dari beberapa item berdasarkan metode *statistic mean*, terlihat bahwa ketertiban masyarakat dalam berlalu lintas masih buruk. Dari 6 (enam) item yang dipaparkan, 4 (empat) diantaranya tergolong buruk, bahkan sangat buruk, yang terdiri dari; (1) kekurangpahaman masyarakat atas rambu-rambu dan pulau lalu

lintas, (2) belum tertibnya berlalu lintas masyarakat, (3) aturan-aturan yang tidak tegas, dan (4) tidak seimbang jumlah kendaraan dengan luas ruas jalan.

### Kendala Masyarakat dalam Mendapatkan Pelayanan pada Direktorat Lalu Lintas Polda Sulsel

Pertanyaan menyangkut kendala masyarakat dalam mendapatkan pelayanan pada Direktorat Lalu Lintas Polda Sulsel dilakukan secara terbuka. Diharapkan melalui pertanyaan terbuka ini, masyarakat dapat dengan leluasa menyampaikan kendala yang mereka dapatkan selama ini. Meski sebagian dari responden memiliki kendala terkait dengan pelayanan aparat lalu lintas, namun cukup banyak dari responden yang mengaku selama ini belum mengalami kendala.

Hasil jawaban yang beragam dan dilontarkan responden selanjutnya dirangkum menjadi 10 garis besar yang dapat dilihat pada Tabel 7.

Data pada Tabel 7 memperlihatkan bahwa pada dasarnya ada tiga faktor yang menjadi kendala masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik pada Direktorat Lalu Lintas Polda Sulsel. Pertama, adalah kebijakan dan aturan birokrasi. Kedua, aparat lalu lintas. Ketiga, kendala yang dari luar tubuh organisasi Direktorat Lalu Lintas Polda Sulsel. Di antara ketiga faktor tersebut, faktor kebijakan dan aturan birokrasi yang menjadi kendala utama masyarakat. Hal ini terlihat dari banyaknya keluhan masyarakat mulai dari birokrasi yang berbelit-belit, kurangnya informasi dan sosialisasi kebijakan, praktek KKN, hingga ujian tes yang sulit.

### E. PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Dari hasil penelitian terlihat bahwa masih banyak pekerjaan rumah terkait kinerja satlantas yang harus dibenahi. Kinerja satlantas di Kota Makassar berdasarkan persepsi masyarakat masih lebih banyak buruknya ketimbang baiknya. Jawaban ini mengindikasikan bahwa kepercayaan publik kepada aparat kepolisian masih belum tinggi. Kesimpulan ini didukung oleh data yang menunjukkan adanya tren penurunan kepercayaan terhadap pemerintah di berbagai negara, baik negara maju ataupun berkembang, termasuk Indonesia (WEF, Blind, Khan, Dwiyanto dalam Dwiyanto, 2011).

Konsep kepercayaan secara umum dapat dibedakan ke dalam dua jenis, yaitu political trust (kepercayaan politik) dan social trust (kepercayaan sosial). Dalam perspektif politik, kepercayaan terjadi ketika warga menilai lembaga pemerintah dan para pemimpinnya dapat memenuhi janji, efisien, adil, dan jujur (Blind dalam Dwiyanto, 2011). Dilihat dari subjeknya, kepercayaan publik mencakup kepercayaan terhadap organisasi (*organizational political trust*) dan kepercayaan terhadap pejabatnya (*individual political trust*). Kepercayaan publik terhadap organisasi pemerintah pada umumnya selalu terkait dengan isu-isu publik tertentu. Ketika institusi pemerintah dan para pejabatnya mengambil pilihan kebijakan tertentu yang dinilai oleh warga sebagai pilihan yang benar dan sesuai dengan harapan dan aspirasinya, maka warga cenderung menaruh kepercayaan kepada pemerintah. Demikian pula sebaliknya. Dalam operasionalisasi keamanan jalan raya, misalnya, kebijakan instansi kepolisian yang beberapa tahun yang lalu mengeluarkan kebijakan

**Tabel 7. Kendala Masyarakat dalam Mendapatkan Pelayanan pada Direktorat Lalu Lintas Polda Sulsel**

Jenis Kendala	Frequency	Percent
1. Birokrasi berbelit-belit	90	32,3
2. Aparat Kurang Bersahabat dalam melayani	83	29,7
3. Informasi yang masih kurang	38	13,6
4. Kurangnya sosialisasi dan kerjasama antara polisi dan masyarakat	27	9,7
5. Kemacetan lalu lintas	16	5,7
6. Praktek KKN masih ada	13	4,7
7. Pengaturan lalu lintas belum maksimal	6	2,2
8. Ujian tes yang sulit	3	1,1
9. Penempatan aparat di tiap perempatan/ jalan yang ramai	2	0,7
10. Penempatan zebra cross	1	0,4
<b>TOTAL</b>	<b>279</b>	<b>100,00</b>

Sumber : Data Primer Diolah, 2009

menggunakan helm berstandar nasional berdasarkan UU Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan dinilai oleh warga sebagai pilihan kebijakan yang tidak tepat dan tidak sesuai dengan harapan. Di Makassar, hal ini dibuktikan dengan banyaknya gelombang protes yang dahsyat, terutama yang dilakukan oleh mahasiswa. Pada saat itu kepercayaan publik yang berdemo atau yang tidak setuju dengan kebijakan tersebut kepada instansi kepolisian merosot.

Kebijakan lainnya yang tidak sesuai harapan adalah sosialisasi kebijakan berlalu lintas yang masih sangat dianggap kurang dijalankan oleh aparat kepolisian di Sulawesi Selatan. Minimnya sosialisasi akan berdampak terhadap banyaknya pelanggaran, sementara pelanggaran lalu lintas adalah awal dari kecelakaan. Minimnya sosialisasi akan membuat masyarakat, khususnya pengguna jalan, banyak yang tak mengetahui pasti soal aturan lalu lintas di kawasan yang dilewati. Semakin banyak yang tidak mengetahui aturan kebijakan berlalu lintas, maka akan semakin banyak pelanggaran yang terjadi.

Meski demikian, menuding Dirlantas Polda Sulsel sebagai pihak yang bertanggung jawab terhadap sosialisasi kebijakan berlalu lintas tidak sepenuhnya tepat karena masih ada pihak-pihak lainnya, seperti Dinas Perhubungan, yang juga ikut berperan dalam menciptakan pemahaman dan pengetahuan masyarakat dalam berlalu lintas. Perlu juga diingat bahwa 3 (tiga) dari 6 (enam) isi arah kebijakan pembangunan keselamatan transportasi darat Direktorat Jenderal Perhubungan Darat adalah pembentukan Dewan Keselamatan Transportasi Jalan (DKTJ) pusat dan daerah, revisi dan penetapan cetak biru keselamatan jalan, dan pembangunan Sistem Informasi Keselamatan (SIK). Dari sini terlihat jelas bahwa keselamatan jalan, termasuk penyediaan fasilitas jalan yang aman, juga menjadi tanggung jawab Direktorat Jenderal Perhubungan Darat. Berdasarkan Keputusan Menteri Nomor 3 Tahun 1994 tentang Alat Pengendali dan Pengaman Pemakai Jalan. Direktur Jenderal Perhubungan Darat yang bertanggung jawab untuk melaksanakan pembinaan dan pengawasan teknis terhadap penyelenggaraan alat pengendali dan pengaman pemakai jalan.

Salah satu kendala yang kerap kali dikeluhkan masyarakat adalah prosedur yang berbelit-belit dalam pengurusan surat izin mengemudi. Prosedur yang berlebihan

merupakan bentuk penyakit birokrasi publik yang menonjol di Indonesia. Birokrasi publik bukan hanya mengembangkan prosedur yang rigid dan kompleks, tetapi juga mengembangkan ketaatan terhadap prosedur secara berlebihan. Dalam birokrasi Weberian, pengembangan prosedur yang rinci dan tertulis dilakukan untuk menciptakan kepastian pelayanan sekaligus menghindarkan para pejabat birokrasi dari keharusan mengambil keputusan.

Semakin banyaknya prosedur dalam birokrasi bisa juga disebabkan oleh kecenderungan birokrasi untuk mengembangkan sistem kontrol terhadap warga negara agar patuh pada aturan main yang dikehendaki oleh pemerintah. Terlebih berkembangnya *distrust* di dalam kehidupan birokrasi mendorong birokrasi dan para pejabatnya untuk menempatkan warga negara sebagai pihak yang cenderung melakukan *moral hazard* sehingga prosedur birokrasi dirancang sedemikian rupa untuk mencegah terjadinya *moral hazard*. Akibatnya prosedur birokrasi menjadi sangat panjang dan rumit karena prosedur bukan hanya dikembangkan untuk menjamin kepastian pelayanan, tetapi yang lebih utama adalah untuk melakukan fungsi kontrol agar *moral hazard* tidak terjadi.

Menurunnya kepercayaan publik juga dapat dinilai dari kepercayaan warga terhadap para pejabat publik. Tindakan yang dilakukan atau personalitas yang dimiliki para pejabat publik tertentu dapat mempengaruhi kepercayaan warga terhadap mereka. Seperti yang terlihat pada Tabel 7, pelayanan polisi lalu lintas yang belum bisa menjangkau semua lapisan masyarakat, dan penertiban kendaraan yang belum menjangkau seluruh pengendara, merupakan tindakan personal yang dilakukan satu atau beberapa aparat namun pada akhirnya mempengaruhi kepercayaan masyarakat. Menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap aparat tersebut selanjutnya dapat mempengaruhi persepsi publik terhadap institusi di mana aparat tersebut bekerja. Hal ini sebagaimana dikemukakan Dwiyanto (2011) bahwa krisis kepercayaan terhadap lembaga penegak hukum seringkali bermula dari penilaian negatif warga terhadap tindakan aparat penegak hukum yang seringkali menyalahgunakan kekuasaannya untuk kepentingan pribadi dan institusinya.

Kinerja aparat polisi lalu lintas memang secara kasat mata mudah dinilai oleh

masyarakat. Masyarakat rindu akan janji-janji hukum yang bisa berwujud menjadi kenyataan. Perihal sorotan berupa kritikan maupun hujatan terhadap kepolisian merupakan hal yang biasa. Pekerjaan polisi bukan hanya berhadapan dengan rakyat, melainkan lebih dari itu; berada ditengah-tengah rakyat. Kerja polisi juga tidak sederhana, karena mereka melakukan pembinaan dan sekaligus pendisiplinan masyarakat.

Berbagai alasan memang bisa dikemukakan untuk mencoba menjelaskan mengapa begitu besar perhatian masyarakat terhadap polisi. Mungkin karena ketertiban, keamanan dan ketentraman di jalan raya merupakan hal-hal yang sangat merisaukan masyarakat, sementara polisilah yang bertugas untuk menanganinya. Hal tersebut mungkin juga disebabkan karena polisi lalu lintas merupakan birokrasi yang bekerja secara langsung di tengah-tengah masyarakat kota yang lalu lintasnya tidak pernah tidur, sehingga resiko bagi terjadinya pergeseran dan pembenturan dengan masyarakat juga menjadi tinggi. Karena begitu dekatnya polisi dengan masyarakat, maka masyarakat pun banyak menaruh harapan kepada polisi sehingga mau tidak mau kinerja polisi pun banyak mendapat perhatian.

Namun, di tengah kekuasaannya yang besar terkadang tuntutan masyarakat terhadap kinerja polisi lalu lintas seringkali tidak rasional. Masyarakat terlalu berharap polisi untuk bisa melakukan segalanya di jalan, sementara fasilitas dan jumlah aparat lalu lintas yang tersedia tidak memungkinkan polisi melakukan segalanya. Patut sekiranya masyarakat memahami berbagai keterbatasan polisi. Pemahaman tentang keterbatasan ini penting, agar masyarakat lebih proporsional dalam menilai kinerja polisi lalu lintas.

Menilik dari konsep Weberian, Weber sangat terpengaruh oleh pemikiran Taylorism atau *scientific management* yang mengajarkan pemisahan antara pekerjaan '*thinking*' dan '*doing*'. Fungsi '*thinking*' hanya dimiliki oleh orang-orang yang terpilih untuk menjalankan fungsi pengambilan keputusan. Sedangkan mereka yang berada di luar struktur bertugas sebagai staf pelaksana dan menjalankan fungsi '*doing*'. Dalam kaitannya dengan hal tersebut, aparat polisi lalu lintas sebagai pelaksana (*doing*) lebih memahami masalah yang dihadapi masyarakat. Mereka setiap hari melayani, mengatur, menertibkan, sekaligus menerima pengaduan dan keluhan dari pengguna jalan

lainnya. Oleh karena itu, birokrasi pada tingkat bawah inilah yang sebenarnya lebih mengetahui apa yang seharusnya dilakukan oleh birokrasi pemerintah terutama dalam melayani warga (Lipsky dalam Dwiyanto, 2011). Sayangnya, dalam birokrasi Weberian, mereka justru tidak memiliki akses untuk terlibat dalam pengambilan keputusan. Sebaliknya, para pejabat yang kesehariannya tidak berinteraksi dengan warga pengguna layanan memiliki kewenangan untuk mengambil keputusan. Sementara hierarki yang ada menciptakan kendala bagi keduanya, yaitu antara pimpinan puncak birokrasi dan aparat di tingkat bawah, untuk berkomunikasi. Hal itu yang seringkali membuat respons birokrasi pemerintah terhadap masalah yang terjadi dalam masyarakat menjadi '*too little and too late*'.

## F. PENUTUP

Kinerja Dirlantas Polda Sulsel masih perlu dibenahi. Persepsi masyarakat Kota Makassar yang menjadi responden penelitian menunjukkan bahwa dari 11 (sebelas) item yang diteliti, 6 (enam) diantaranya menunjukkan kinerja yang buruk. Kinerja yang baik pun menunjukkan nilai kritis mendekati buruk. Hal ini pun nampak dari keluhan masyarakat yang menempatkan birokrasi yang berbelit-belit, aparat kurang bersahabat dalam melayani, dan informasi kebijakan lalu lintas yang masih kurang sebagai tiga teratas dari poin-poin yang sering menjadi kendala masyarakat. Kinerja yang buruk ini sedikit banyaknya berdampak terhadap masih buruknya ketertiban masyarakat Kota Makassar dalam berlalu lintas. Tidak mengherankan angka kecelakaan lalu lintas di kota ini masih tetap tinggi.

Kinerja yang masih buruk ini tidak menunjukkan bahwa hanya satlantas yang harus berbenah diri dan berkomitmen untuk berubah. Hal ini dikarenakan pada dasarnya komitmen menciptakan keamanan, keselamatan, ketertiban, dan kelancaran berlalu lintas tidak bisa dibangun oleh aparat saja. Peran serta masyarakat juga menentukan. Oleh karenanya dalam proses penegakan hukum diperlukan adanya kesatuan gerak serta kesatuan persepsi antara aparat dan masyarakat. Keamanan, keselamatan, ketertiban, dan kelancaran berlalu lintas bukanlah kepentingan aparat, melainkan kepentingan masyarakat. Aparat selaku penyelenggara pemerintahan berkewajiban mewujudkan kebutuhan masyarakat.

Masyarakat pun selaku penerima layanan seyogyanya berlaku demikian. Di sinilah diperlukan komitmen bersama.

Kinerja aparat lalu lintas dapat dilihat dari faktor-faktor yang mempengaruhinya, seperti faktor personal, faktor kepemimpinan, faktor tim, faktor sistem, dan faktor situasional, disamping faktor-faktor lainnya yang tidak tercantum dalam penelitian ini. Dengan mengetahui faktor yang mempengaruhi kinerja aparat, maka diharapkan ada perbaikan yang dapat dilakukan Direktorat Lalu Lintas Polda Sulsel sehingga ke depan citra Dirlantas bisa menjadi jauh lebih baik.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, Agus. 2011. *Mengembalikan Kepercayaan Publik Melalui Reformasi Birokrasi*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Jajak Pendapat Kompas, *Saatnya Polisi Meraih Simpati*. 7 Juli 2009. (Online), (<http://www.fahmina.or.id>, diakses tanggal 22 Juli 2013)
- Keputusan Menteri Nomor 3 Tahun 1994 tentang Alat Pengendali dan Pengaman Pemakai Jalan
- Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Edisi Kedua. Cetakan Pertama. Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN. Yogyakarta
- Osborne, David dan Ted Gaebler. 1996. *Mewirauahakan Birokrasi. Reinventing Government*. Terjemahan Abdul Rosyid. PT. Pustaka Binaman Pressindo. Jakarta.
- Perhubungan Darat Dalam Angka. 2009. *Kementerian Perhubungan Direktorat Jenderal Perhubungan Darat*. (Online).
- Purwanto, Erwan Agus. 2009. *Reformasi Birokrasi, Kepemimpinan dan Pelayanan Publik : Kajian tentang Pelaksanaan Otonomi Daerah di Indonesia*. Bunga Rampai. Editor Agus Pramusinto dan Erwan Agus Purwanto. Gava Media. Yogyakarta.
- Setiyono, Budi. 2012. *Birokrasi dalam Perspektif Politik dan Administrasi*. Nuansa. Bandung.
- Siswadi, Edi. 2012. *Birokrasi Masa Depan : Menuju Tata Kelola Pemerintahan yang Efektif dan Prima*. Mutiara Press. Bandung.
- UU Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan