

## ***Analisa Kualitas Pelayanan Publik: Studi Terhadap Pelayanan Surat Ijin Mengemudi di Polres X Tahun 2021***

**Ardiyanti<sup>1)</sup> R. Widodo Triputro<sup>2)</sup>**

<sup>1,2</sup> Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta, Indonesia.

<sup>1,2</sup>Korespondensi Penulis. E-mail: [nafisyafa13@gmail.com](mailto:nafisyafa13@gmail.com), [widodotriputro2@gmail.com](mailto:widodotriputro2@gmail.com)

**Abstrak:** Peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat selalu ditingkatkan, tidak terkecuali pada pelayanan SIM oleh Kepolisian Republik Indonesia khususnya di Satpas Polres X. Pelayanan SIM selalu ditingkatkan karena SIM merupakan alat kontrol dan pengendalian penggunaan kendaraan bermotor di jalan raya sebagai identitas diri para pengemudi kendaraan bermotor yang telah dinyatakan mampu mengemudikan, dan sebagai bentuk tanggung jawab bagi Polri maupun pengemudi kendaraan bermotor. Pengendara kendaraan bermotor yang ingin memiliki SIM harus memenuhi prosedur dalam pembuatan SIM. Kesadaran hukum masyarakat yang telah terbentuk harus dapat diimbangi dengan kualitas pelayanan penerbitan SIM yang baik. Meskipun peningkatan kualitas pelayanan selalu ditingkatkan, masih terdapat kendala, serta faktor penghambat dan pendukung dalam peningkatan pelayanan. Jenis penelitian ini adalah kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan, upaya peningkatan kualitas pelayanan pembuatan dan perpanjangan SIM di Polres X adalah sarana dan prasarana yang ada di ruang pelayanan SIM Polres X selalu ditingkatkan demi pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Di sisi lain, keterbatasan ruang pelayanan SIM Polres X menyebabkan adanya hambatan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan pembuatan dan perpanjangan SIM oleh Satpas SIM Polres X. Selanjutnya data tentang faktor pendukung dalam peningkatan kualitas pelayanan pembuatan dan perpanjangan SIM di Polres X adalah kemampuan petugas Satpas dalam memberikan pelayanan kepada pemohon SIM di Polres X sudah sangat baik. Petugas di Satpas Polres X sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan kepada pemohon SIM. Empati dan simpati yang ditunjukkan oleh petugas di Satpas Polres X dapat dirasakan oleh masyarakat yang sedang mengurus perpanjangan maupun penerbitan SIM baru.

**Kata Kunci:** Kualitas; Pelayanan; Surat Ijin Mengemudi.

**Abstract:** Improving the quality of service to the community is always improved, including SIM services by the Indonesian National Police, especially at the X Police Satpas. SIM services are always improved because SIM is a means of controlling and controlling the use of motorized vehicles on the highway as the identity of motorized vehicle drivers who have been declared capable of driving, and as a form of responsibility for the Police and motorized vehicle drivers. Motorists who want to have a driving license must comply with the procedures for making a driving license. The legal awareness of the community that has been formed must be balanced with the quality of good SIM issuance services. This type of research is qualitative. The results of the study show that efforts to improve the quality of SIM making and renewal services at the X Police are the facilities and infrastructure in the X Police SIM service room which are always improved for better service to the community. On the other hand, the limited space for SIM services for the X Police SIM causes obstacles in efforts to improve the quality of SIM making and renewal services by the X Police SIM Satpas. Furthermore, data regarding the supporting factors in improving the quality of SIM making and renewal services at the X Police is the ability of the X Police Satpas officers in providing services to SIM applicants at the X Police. The officers at the X Police Satpas are polite and friendly in providing services to SIM applicants. The empathy and sympathy shown by officers at the X Police Satpas can be felt by people who are taking care of the extension or issuance of a new SIM.

**Keywords:** quality; service; driver's license.

### **Article History:**

Received : 2021-12-26

Revised : 2022-03-05

Accepted : 2022-04-05

## PENDAHULUAN

Jalan raya merupakan suatu mobilitas yang digunakan oleh manusia. Mobilitas manusia memerlukan sarana dan prasarana transportasi. Jalan sebagai prasarana yang ditujukan untuk transportasi darat, termasuk bagian jalan, berbagai bangunan serta perlengkapan untuk lalu lintas. Aktifitas yang sangat tinggi dan mobilitas sangat tinggi juga sehingga harus terjamin keamanan dan keselamatan bagi para pengguna jalan tentunya bagi dirinya sendiri dan bagi pengguna jalan lainnya. Setiap pengguna jalan harus mempunyai alat legalitas yang dikeluarkan oleh negara yaitu berupa SIM (Surat Ijin Mengemudi). Karena semakin banyak orang yang membuat SIM dan perpanjangan maka pelayanan seharusnya semakin bagus dan harus ditingkatkan. Ini semua merupakan aspek dari segi pelayanan publik.

Pelayanan publik yang selama ini terjadi dianggap tidak efektif bagi masyarakat, karena hampir semua bentuk pelayanan yang ada harus menempuh proses serta jalur birokrasi yang sangat panjang dan lama. Prosedur dan etika pelayanan yang berkembang dalam birokrasi kita sangat jauh dari nilai-nilai penghargaan terhadap warga negara yang berdaulat. Prosedur pelayanan tidak dibuat untuk mempermudah pelayanan, tetapi lebih untuk melakukan kontrol terhadap perilaku warga sehingga prosedurnya sangat rumit. Tuntutan masyarakat akan pelayanan publik yang berkualitas, mengharuskan pembenahan dalam manajemen publik.

Polri adalah salah satu instansi pemerintah yang bertugas dalam dibidang penegakan hukum, dituntut untuk memuaskan masyarakat dalam memberikan pelayanan prima. Pelayanan tersebut menjadi sesuatu yang sensitif, karena bila pelayanan publik di bidang hukum dapat berjalan seperti seharusnya, maka kontruksi hukum akan jadi lebih kuat dan tegak. Penyelenggaraan Registrasi dan Identifikasi Lalu Lintas merupakan salah satu wewenang Polri sesuai yang diamanatkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia.

Secara lebih khusus dijelaskan, bahwa Identifikasi Lantas merupakan salah satu fungsi Polisi dalam menangani lalu lintas, baik untuk manusia pengemudi) maupun kendaraan bermotor (ranmor). Identifikasi pengemudi sebagai bagian dari identifikasi lantas memegang peranan penting dalam mewujudkan budaya tertib dalam berlalu lintas di masyarakat. Lalu lintas adalah suatu cermin budaya masyarakat bahkan secara nasional dapat dikatakan bahwa lalu lintas adalah sebuah cermin dalam budaya bangsa Indonesia. ([https://pih.kemlu.go.id/files/uu\\_no\\_22\\_tahun\\_2009.pdf](https://pih.kemlu.go.id/files/uu_no_22_tahun_2009.pdf), diakses 07 Maret 2021).

Penyelenggaraan Registrasi dan Identifikasi Lalu Lintas merupakan salah satu wewenang Polri sesuai yang diamanatkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia menyebutkan bahwa Polri merupakan alat negara yang berperan dalam pemeliharaan kamtibmas, gakkum, serta memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka terpeliharanya keamanan dalam negeri (<https://humas.polri.go.id/profil/tugas-fungsi/>, diakses 07 Maret 2021).

Kenyataan di lapangan proses pembuatan dan perpanjangan SIM masih dianggap sulit oleh masyarakat karena proses pembuatan dan perpanjangan SIM teknologinya belum familier bagi masyarakat sehingga saat melakukan ujian praktek banyak yang tidak lulus. Hal ini bisa menimbulkan mallpraktik yaitu melalui jasa calo atau perantara. Karena mereka merasa lebih cepat dan mudah untuk mendapatkan SIM tanpa harus menjalani berbagai prosedur dan harus menunggu antrian yang sangat panjang dan lama. Tetapi tidak sedikit pula yang mengeluhkan keberadaan calo SIM Satlantas Polres X. Citra polisi akan lebih baik bila petugas tidak menerima pemberian yang bersifat informal (pungli).

## Kerangka Konsep

Pelayanan publik penggunaan istilah pelayanan publik (*public service*) di Indonesia dianggap memiliki kesamaan arti dengan istilah pelayanan umum atau pelayanan masyarakat. Pelayanan berfungsi sebagai sebuah sistem yang menyediakan sesuatu yang dibutuhkan oleh masyarakat (Mujiyanto, 2010). Sementara istilah publik, yang berasal dari bahasa Inggris (*public*), terdapat beberapa pengertian, yang memiliki arti dalam bahasa Indonesia, yaitu umum, masyarakat dan negara. Sedangkan dalam pengertian negara salah satunya adalah *public authorities* (otoritas negara), *public building* (bangunan negara), *public revenue* (penerimaan negara) dan *public sector* (sektor negara). Dalam hal ini, pelayanan publik merujuk pada pengertian masyarakat atau umum (Mujiyanto, 2010).

Pelayanan publik adalah ruang untuk pelayanan kepada masyarakat, sehingga dengan adanya pelayanan publik masyarakat akan terbantu bila mengalami kesulitan. Namun demikian pengertian publik yang melekat pada pelayanan publik tidak sepenuhnya sama dengan pengertian masyarakat. Tujuan akhir dari pelayanan publik adalah terciptanya tatanan kehidupan masyarakat yang berdaya untuk mengurus persoalannya masing-masing. Menilai kualitas pelayanan publik bukanlah kegiatan yang sangat mudah khususnya pemberian pelayanan publik yang bersifat jasa maupun administratif, namun terlepas dari persoalan tersebut masalah mengenai kualitas pelayanan publik pada saat ini menjadi pusat perhatian diberbagai negara demokratis khususnya Indonesia karena pemberian pelayanan publik pada saat ini menjadi tolok ukur suatu Negara dikatakan gagal atau baik, untuk mengukur kualitas pelayanan publik ada kalanya peneliti memaparkan penjelasan mengenai pengertian kualitas pelayanan dari berbagai pakar (Hardiyansyah, 2011).

Kualitas pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan publik, istilah kualitas pelayanan publik tentunya tidak dapat dipisahkan dari persepsi tentang kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada konsumen sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan dalam memberikan layanan sebagai pembakuan pelayanan yang baik. Dengan kata lain kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadi pemberian pelayanan publik. Terdapat indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuramandan Berry dalam Pasolong (2011:135) yaitu *tangibles* (bukti langsung), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empaty* (empati).

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014, yang kemudian dikembangkan menjadi unsur yang relevan, valid, dan reliable, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat, maka standar pelayanan Publik di Satpas Polres X terdiri dari persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasijenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, maklumat pelayanan, penanganan pengaduan. Pada peningkatan pelayanan publik dilingkungan Polri merupakan suatu upaya untuk meningkatkan kualitas dan inovasi pelayanan publik sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat. Target yang ingin dicapai melalui program peningkatan kualitas pelayanan publik yaitu meningkatnya kualitas pelayanan prima kepolisian yang lebih cepat, lebih murah, lebih aman, dan lebih mudah dijangkau. Target selanjutnya meningkatnya jumlah unit pelayanan yang memperoleh standardisasi pelayanan internasional. dan target terakhir adalah meningkatnya indeks kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Guna mendukung tugas pokok fungsi Polres X dan pelayanan yang optimal pada tahun 2021 Polres X telah melaksanakan program pengembangan sarana dan prasarana sebagai implementasi pelayanan terdepan dan mengedepankan Polri kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Menurut Parasuraman dalam Hardiyansyah (2011:92), penilaian kualitas pelayanan sebagai suatu pertimbangan global atau sikap yang berhubungan dengan keunggulan (*superiority*) dari suatu pelayanan. Penilaian kualitas pelayanan sama dengan sikap individu secara umum terhadap kinerja perusahaan. Selanjutnya, ditambahkan bahwa penilaian kualitas pelayanan adalah tingkat dan arah perbedaan antara harapan dan persepsi pelanggan. Menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparaturnegara, perlu ada kriteria / faktor kualitas pelayanan publik yang sudah dibahas sebelumnya untuk menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk, berkualitas atau tidak.

Organisasi pelayanan publik mempunyai ciri publik accountability, dimana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan akan sangat sulit untuk dinilai tanpa melibatkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dari aparat pelaksana pelayanan. Berdasarkan uraian tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparaturnegara sesungguhnya tidak terlepas dari perilaku internal birokrasi itu sendiri. Manfaat kualitas pelayanan pelayanan publik juga dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan (masyarakat) atas pelayanan yang sesungguhnya mereka inginkan, apabila pelayanan dalam prakteknya yang diterima oleh masyarakat sama dengan harapan atau keinginan mereka maka pelayanan tersebut dikatakan sudah memuaskan.

Fasilitas merupakan segala sesuatu yang dapat memudahkan dan melancarkan pelaksanaan suatu

usaha. Sesuatu yang dapat memudahkan dan melancarkan suatu usaha tersebut biasanya berupa benda – benda atau uang. Fasilitas juga bisa diartikan sarana untuk melancarkan pelaksanaan fungsi, arti lainnya adalah kemudahan. Dalam proses Pelayanan SIM, Satpas Polres X memberikan beberapa fasilitas sarana dan prasarana diantaranya yaitu Bank BRI, ruang tunggu ber AC, ruang pengaduan, alat IKM, tempat charger HP, ruang laktasi, smooking area, kamar mandi, buku- buku bacaan, air minum, dan tempat cuci tangan. Berdasarkan aspek-aspek pelayanan SIM tersebut maka dalam konteks pelayanan publik untuk pelayanan SIM dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik secara umum sebagai tanggungjawab pemerintah atau swasta. Kualitas pelayanan publik adalah bentuk totalitas pelayanan yang dilakukan oleh aparatur negara secara maksimal apabila dapat menyediakan produk atau jasa sesuai kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik sama halnya dengan secara umum yaitu untuk meningkatkan kualitas dan inovasi sesuai kebutuhan masyarakat. Dalam institusi Polri terdapat system reward and punishment apabila pelayanan tidak sesuai dengan standar pelayanan. Diadakannya survei kepuasan masyarakat yang dapat di akses secara terbuka.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini adalah kualitatif. Menurut Sugiyono (2010:15), menjelaskan bahwa: Metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara purposive dan snowbaal, teknik pengumpulan dengan triangulasi, analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Subyek penelitian adalah pihak yang terkait dengan permasalahan yang akan diteliti. Subyek penelitian bisa juga disebut dengan informan. Subyek atau informan dalam penelitian ini adalah pimpinan Polres X sebagai penanggungjawab kegiatan pelayanan SIM Polres X, petugas Satpas Polres X, serta masyarakat yang melakukan kegiatan perpanjangan SIM atau pembuatan SIM baru. Selanjutnya dilaksanakan kegiatan wawancara dengan narasumber, dokumentasi kegiatan penelitian, yang dilanjutkan dengan analisa data untuk mempermudah pemahaman dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data kualitatif bersifat induktif, yaitu analisis berdasarkan data yang diperoleh. Data yang diperoleh di lapangan juga berasal dari pengamatan peneliti selama melaksanakan penelitian. Penarikan kesimpulan didasarkan atas rumusan masalah yang difokuskan lebih spesifik dan yang telah ditetapkan sebelumnya. Hasil analisis merupakan jawaban dari persoalan penelitian yang telah ditetapkan. Analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi yaitu reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dilanjutkan dengan saran penulis kepada pengampu penerbitan SIM Polres X yaitu petugas Satpas Polres X.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### ***Faktor peningkatan kualitas pelayanan pembuatan dan perpanjangan SIM***

Sarana dan prasarana yang ada di ruang SIM berasal dari Mabes Polri yang berkompeten dalam hal penerbitan SIM yaitu Korlantas Polri, Ditlantas Polda, serta pengadaan dari Satlantas Polres X. Sarana dan prasarana tersebut kemudian dikelola oleh Satpas SIM Polres X untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat khususnya pemohon SIM baru maupun perpanjangan. Sarana dan prasarana pelayanan SIM berasal dari anggaran Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) namun meski menggunakan dana PNBP, alokasi anggaran simulator SIM harus tetap mengikuti mekanisme dana Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Alokasi anggaran untuk sarana dan prasarana SIM di Korlantas Polri harus mendapatkan persetujuan dari DPR. Dengan panjangnya mekanisme yang ada maka dimungkinkan peningkatan sarana dan prasarana pelayanan SIM akan mengalami kendala.

Narasumber juga menyampaikan keluhan tentang kekurangan fasilitas yang ada dalam pelayanan masyarakat. Keluhan tersebut diantaranya adalah tempat pembuatan surat keterangan sehat dan sertifikat psikologi berada di luar lingkungan Polres X. Keluhan selanjutnya adalah tempat ujian praktek mengendarai sepeda motor yang jaraknya cukup jauh dari Polres X. Tingkat kepuasan masyarakat pemohon SIM di Polres X atas sarana dan prasarana yang ada sudah baik. Masyarakat sudah terbantu dengan adanya papan petunjuk prosedur dan alur penerbitan SIM sehingga tidak mengalami kebingungan dalam mentukan langkah yang akan diambil dalam proses penerbitan SIM. Namun disisi lain juga mengharapkan perbaikan di sektor sarana pendukung yang lain, yaitu ruang

tunggu antrian foto yang masih kurang memadai. Narasumber mengharapkan sarana tersebut diperlebar sehingga masyarakat akan lebih merasa nyaman dalam mengantri foto SIM. Permasalahan jaringan telekomunikasi di Indonesia menjadi masalah klasik yang menghambat pelayanan masyarakat yang berbasis online. Tidak terkecuali dalam pelayanan SIM online di Satpas Polres X. Adanya gangguan jaringan internet tersebut dapat mengurangi pelayanan prima dan tingkat kepuasan masyarakat akan pelayanan publik. Seperti yang diungkapkan oleh narasumber yang kecewa dengan pelayanan SIM online Polres X yang mengalami kendala jaringan.

Petugas SIM sebelum melakukan pelayanan diberikan arahan terlebih dahulu oleh pimpinan misalnya mengenai petugas SIM untuk menghindari dari diskriminasi. Karena hal tersebut akan menimbulkan kecemburuan terhadap masyarakat lainnya. Disini petugas harus netral, jangan karena kenal kemudian didahulukan nomer antriannya. Dari pendapat narasumber yang menyatakan memang benar kalau petugas melakukan diskriminasi maka citra Polisi akan menjadi tidak baik. Polisi sebagai pelindung, pengayom, dan pelayan masyarakat harus biasa memberi contoh yang baik kepada masyarakat. Larangan diskriminasi juga sudah ada dalam aturan pelayanan kepada masyarakat.

SOP penerbitan SIM bertujuan sebagai pedoman standar bagi petugas Polri dalam prosedur pelayanan masyarakat dalam penerbitan SIM. Adanya dasar hukum dan alur dan mekanisme penyelenggaraan SIM menunjukkan bahwa program pelayanan SIM yang dilaksanakan sudah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. SOP tersebut merupakan panduan bagi masyarakat dalam pengurusan SIM, baik itu pembuatan baru, perpanjangan maupun mengurus SIM yang hilang. Dengan adanya SOP memberikan gambaran tata cara dan persyaratan serta kegiatan dari masing-masing loket dalam penyelenggaraan SIM. Dari wawancara dengan narasumber didapatkan informasi bahwa masyarakat sudah mengerti apa saja syarat dan prosedur dalam pembuatan dan perpanjangan SIM. Dengan adanya media masyarakat akan cepat mengetahui dan memudahkan masyarakat untuk mengetahui apa saja syarat dan prosedur pembuatan dan perpanjangan SIM. Dan selanjutnya masyarakat tinggal datang ke Polres X setelah membaca di media sosial.

Keamanan dan kenyamanan menjadi syarat mutlak dalam memberikan pelayanan masyarakat. Pelayanan publik yang aman dan nyaman membuat masyarakat yang akan membuat atau memperpanjang SIM menjadi betah walaupun masih harus mengantri. Kepolisian sebagai pengampu keamanan dan ketertiban masyarakat memiliki kemampuan dalam memberikan rasa aman dalam pelayanan SIM karena memberi rasa aman adalah tugas utama dari Kepolisian.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa wujud pemberian kenyamanan kepada masyarakat pada saat pembuatan dan perpanjangan SIM yaitu adanya ruangan yang ber AC. Sehingga masyarakat pada saat menunggu proses penerbitan SIM bisa merasa nyaman dan tidak kepanasan karena diruangan tersebut banyak masyarakat yang mengantri. Proses penerbitan SIM sangatlah cepat sehingga masyarakat menjadi senang. Hal ini juga merupakan suatu bentuk kenyamanan terhadap pemohon SIM dan perlu dipertahankan. Dengan adanya kenyamanan pada saat pembuatan dan perpanjangan SIM maka masyarakat akan senang dan tidak jenuh dengan adanya televisi dan ruangan ber AC. Hal ini juga suatu wujud pelayanan prima yang dikedepankan oleh Polres X. Hal tersebut sesuai dengan keterangan disampaikan oleh narasumber yang menyatakan bahwa kenyamanan menjadi kunci dalam pelayanan karena masyarakat yang mengantri akan mengeluh apabila tidak ada fasilitas hiburan misalnya televisi. Keluhan masyarakat tentang pelayanan publik yang umum terjadi adalah masalah antrian yang panjang. Penggunaan sarana prasarana pendukung kenyamanan kegiatan pelayanan juga mutlak dilakukan karena sebagai pendukung kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kepolisian.

### ***Faktor pendukung dan penghambat dalam peningkatan kualitas pelayanan pembuatan dan perpanjangan SIM***

Kehandalan menjadi syarat wajib bagi petugas pelayan publik. Kehandalan yang merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang diinginkan dengan segera, akurat dan memuaskan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa ada kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi. Dari pendapat narasumber bahwa petugas yang berhak dalam melakukan pelayanan permohonan dan perpanjangan SIM adalah petugas yang sudah disprintkan oleh Kasat Lantas. Jadi tidak sembarang orang yang bisa dalam pelayanan permohonan dan perpanjangan SIM karena sebelumnya para petugas sudah ikut pelatihan terutama operator penguji baik itu uji teori maupun uji praktek.

Adanya petugas pemandu yang berada dipintu masuk yang bertugas untuk memandu masyarakat yang akan membuat maupun memperpanjang SIM, sehingga masyarakat yang sebelumnya bingung bisa menanyakan kepada petugas. Petugas akan menghampiri pemohon SIM yang dilihat mengalami kendala dalam proses pengurusan di ruang pelayanan SIM. Dalam hal ini dapat dianalisa bahwa para petugas pemandu SIM sangatlah membantu pada saat pembuatan dan perpanjangan SIM sehingga nantinya masyarakat pada saat datang langsung bertanya kepada petugas pemandu yaitu anggota Sat Lantas. Disana para petugas pemandu nantinya akan memberikan informasi kepada masyarakat yang akan membuat atau memperpanjang SIM.

Daya tanggap pelayanan SIM adalah kemampuan petugas pelayanan SIM untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada para pemohon SIM dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu tanpa ada suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif terhadap kualitas pelayanan. Upaya pelayanan yang baik kepada masyarakat selalu dikedepankan oleh Satpas Polres X. Hal ini dibuktikan dengan pelayanan yang baik kepada masyarakat pemohon SIM yang mengalami kesulitan atau kebingungan dalam hal prosedur pembuatan SIM. Petugas Satpas akan menghampiri masyarakat yang mengalami kesulitan dan memberikan arahan tentang tata cara penerbitan SIM. Sebenarnya dari Satpas SIM Polres X telah menyediakan loket informasi dan papan petunjuk tata cara penerbitan SIM yang ada di area Satpas Polres X, namun masih didapati masyarakat yang kebingungan.

Kasat Lantas selalu menekankan pelayanan yang baik serta responsif dalam memberikan penjelasan alur dan prosedur penerbitan SIM di Satpas Polres X. Dengan memberikan respon yang cepat kepada masyarakat yang mengalami kebingungan dalam pembuatan SIM akan memberikan dampak kelancaran dalam antrian kepengurusan SIM. Di dalam Satpas juga ditempatkan petugas khusus yang bertanggungjawab dalam memberikan bantuan pelayanan kepada masyarakat yang mengalami kesulitan memahami prosedur penerbitan SIM. Bahwa di Satpas Polres X telah diterapkan komunikasi yang baik yaitu komunikasi dua arah antara pimpinan dengan bawahan dan bawahan kepada pimpinan sehingga pelaksanaan tugas dapat berjalan dengan baik. Dengan demikian keterbukaan prosedur yang diterapkan telah sesuai dengan kriteria prosedur yang cepat, tepat dan baik. Satpas Polres X hendaknya melakukan evaluasi terhadap kinerja agar dapat melakukan terobosan untuk meningkatkan pelayanan baik kepada masyarakat.

Narasumber memberikan penilaian yang positif kepada petugas Satpas Polres X atas pelayanan yang diberikan dari awal sampai akhir dijelaskan dengan detail sehingga masyarakat dapat mengurus dokumen SIM dengan lancar. Perhatian petugas dalam melayani masyarakat menjadi salah satu wujud empati yang diberikan. Informasi yang jelas dalam memberikan pelayanan menjadi hal utama dalam kualitas pelayanan. Petugas Satpas Polres X hingga saat ini telah mengembangkan suatu empati yang ditujukan dalam bentuk kemudahan dalam pelayanan SIM, pengertian dan pemahaman petugas terhadap kebutuhan masyarakat dengan memberikan informasi secara jelas tentang prosedur dan mekanisme pelayanan SIM, komunikasi yang baik dan ramah dari petugas dalam melayani masyarakat. Kritik disampaikan narasumber tentang pembatasan kuota pelayanan SIM dimasa pandemi Covid 19 diungkapkan oleh narasumber. Dengan adanya pembatasan kuota tersebut menyebabkan masyarakat yang hendak mengurus SIM harus berebut kuota yang terbatas. Hal tersebut menyebabkan masyarakat harus datang lebih awal untuk mendapatkan nomor antrian sebagai syarat dilayani mengurus SIM. Waktu masyarakat untuk mendapatkan pelayanan menjadi semakin panjang.

Menurut pendapat narasumber bahwa pemohon SIM pada saat membuat SIM bisa terbantu dengan adanya petugas yang ramah dan sopan. Mereka merasa terbantu. Petugas membantu ibu tersebut dengan melakukannya sopan dan ramah. Dalam hal ini keramahan dan kesopanan sangat penting dan harus dilakukan oleh petugas agar nantinya pemohon SIM punya rasa empati kepada petugas. Keramahan petugas Satpas SIM Polres X langsung dapat dirasakan oleh masyarakat saat masuk di dalam ruang pelayanan SIM. Masyarakat disambut oleh petugas dan menanyakan tentang keperluan dan persyaratan yang telah saya siapkan untuk proses pembuatan SIM dengan senyum dan sopan santun yang baik. Dengan pelayanan yang sopan dan ramah maka masyarakat dapat lebih nyaman dalam melewati proses penerbitan SIM. Petugas Satpas Polres X yang berada di dalam loket pelayanan memberikan pelayanan kepada masyarakat pemohon SIM dengan ramah, sopan dalam bertutur kata dan jelas dalam memberikan penjelasan tentang prosedur dan alur kepengurusan SIM. Masyarakat yang belum pernah mengurus penerbitan SIM akan dapat melewati proses penerbitan SIM tanpa ada kebingungan.

Sikap rasa empati petugas kepada masyarakat sangatlah penting karena masyarakat akan merasa nyaman dengan kehadiran petugas. Masyarakat bisa secara langsung menanyakan apabila masyarakat mengalami kendala pada saat proses pembuatan atau perpanjangan SIM. Informasi dari narasumber menyatakan bahwa petugas SIM dapat melayani masyarakat dengan baik serta dengan keramahan. Petugas bisa berinteraksi secara langsung kepada masyarakat sehingga nantinya akan membawa dampak positif bagi masyarakat dan hal ini harus dipertahankan. Berdasarkan pengalaman narasumber saat pembuatan SIM di Polres X bahwa masyarakat kalau mengikuti sesuai antrian maka akan tertib sehingga nantinya tidak terjadi kecemburuan misalnya ada nomer antrian besar kenapa didahulukan. Dengan adanya nomer antrian maka tercipta rasa aman dan tenang prioritas.

Mengenai biaya yang harus dibayarkan oleh masyarakat pada saat pembuatan dan perpanjangan SIM sudah sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Sehingga masyarakat pada saat melakukan pembayaran di loket BRI bisa langsung membayar biaya tersebut. Proses pembuatan dan perpanjangan SIM hanya membutuhkan waktu yang singkat. Dan bisa dikatakan satu hari bisa jadi. Karena hal ini merupakan wujud pelayanan prima kepada masyarakat yang perlu dipertahankan. Hal ini masyarakat tidak akan merasa bosan pada saat menunggu antrian SIM. Polres X mengadakan suatu inovasi terhadap pelayanan khususnya pelayanan prima kepada masyarakat. Salah satu inovasi tersebut adalah adanya pelayanan SIM yang tidak jadi dalam satu hari dikarenakan sistem dari pusat sedang offline maka setelah SIM tersebut jadi kemudian diantar sesuai alamat pemohon SIM.

SIM merupakan dokumen lengkap yang harus dimiliki setiap pengendara motor maupun mobil. Sehingga legalitas SIM yang dimiliki menjadi sangat penting untuk diketahui. Legalitas SIM dapat dipertanggungjawabkan apabila SIM tersebut diterbitkan oleh petugas yang memiliki wewenang penerbitan SIM dengan melewati prosedur yang telah ditetapkan. Penjelasan Kaur Regident Polres X tentang SIM asli adalah SIM yang asli terdapat logo Polri yang berwarna keemasan, dan juga dapat memantulkan cahaya. Yang palsu tidak memantulkan cahaya ketika digerakkan. SIM yang palsu memiliki tulisan “Kepolisian Negara Republik Indonesia” yang pudar. Ciri SIM yang asli selanjutnya adalah kolom foto akan menggunakan latar foto dengan lambang Polri di dalamnya. Sementara pada SIM palsu, biasanya tidak memiliki lambang Polri pada kolom tersebut. Walaupun terdapat lambang Polri di dalam kolom foto bisa dilihat bahwa itu diperoleh dari hasil edit yang dapat dilihat dengan membandingkan dengan SIM asli. Selanjutnya dengan cara mengecek nomor seri SIM. Cara ini hanya bisa dilakukan oleh pihak Kepolisian khususnya petugas SIM. SIM yang asli apabila dimasukkan nomor SIM maka akan muncul data dari pemilik SIM tersebut. Dan yang terakhir pengecekan pada bagian barcode. SIM yang palsu juga memiliki barcode namun hanya sebagai tempelan saja atau tidak terdaftar pada database Polri. Selain itu bisa dilihat pada latar SIM memiliki warna putih pudar.

SIM yang diterbitkan oleh Satpas Polres X adalah asli karena Satpas Polres X diberikan wewenang untuk proses penerbitan SIM. Personil yang bertugas di Satpas Polres X dalam melaksanakan tugas pelayanan masyarakat berupa proses awal hingga akhir penerbitan SIM melaksanakan tugas dengan penuh tanggung jawab. Sehingga Kasat Lantas Polres X dapat memastikan bahwa SIM yang diterbitkan adalah asli.

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti berdasarkan wawancara dan pengamatan di lapangan, didapatkan informasi bahwa di ruang pelayanan SIM Polres X yang diperbolehkan masuk hanya petugas Satpas dan yang berkepentingan untuk penerbitan SIM yaitu masyarakat pemohon SIM. Selain 2 hal tersebut diatas maka petugas yang berjaga di pintu masuk Satpas SIM Polres X akan melarang orang tersebut masuk di lingkungan Satpas SIM Polres X. Hal ini menutup ruang gerak dari orang yang berupaya melakukan praktek percaloan. Namun narasumber lain menyatakan percaloan SIM masih terjadi di Polres X, narasumber memberikan keterangan bahwa saat di tempat cek kesehatan dan tes psikologi ditawarkan seseorang untuk dibantu dalam kepengurusan SIM. Orang tersebut menyatakan sanggup menguruskan SIM tanpa harus melalui ujian praktek dan menjamin lulus untuk mendapat SIM baru. Dalam proses pengurusan SIM, seorang calo berperan menjadi perantara bagi seorang pemohon SIM yang ingin mendapatkan SIM dengan mudah. Seorang calo SIM bisa dengan mudah membantu para pemohon SIM untuk bisa mendapatkan SIM secara cepat tersebut.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, upaya peningkatan kualitas pelayanan pembuatan dan perpanjangan SIM di Polres X adalah sarana dan prasarana yang ada di ruang pelayanan SIM Polres X selalu ditingkatkan demi pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Sedangkan sarana

dan prasarana pendukung yang tersedia dalam ruang pelayanan SIM Polres X sudah lengkap yaitu ruang uji teori, ruang ujian simulasi, ruang foto, ruang pengisian formulir, papan petunjuk alur pengurusan SIM, kursi yang memadai, ruang tunggu, ruang khusus untuk merokok, kotak kritik dan saran, ruang laktasi, toilet. Adanya kejelasan SOP pembuatan dan perpanjangan SIM membuat masyarakat tahu secara jelas dan pasti alur pembuatan dan perpanjangan SIM dan di ruang pelayanan SIM telah terpasang informasi tentang tata cara dan alur pembuatan dan perpanjangan SIM. Tidak ada diskriminasi dalam proses pelayanan SIM di Polres X. Masyarakat dilayani dengan baik oleh petugas sesuai dengan antrian. Keamanan dan kenyamanan dirasakan oleh pemohon SIM dengan adanya fasilitas pendukung di ruang pelayanan SIM.

Di sisi lain, keterbatasan ruang pelayanan SIM Polres X menyebabkan adanya hambatan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan pembuatan dan perpanjangan SIM oleh Satpas SIM Polres X. Hambatan tersebut adalah lokasi ujian praktek mengendarai sepeda motor dan mengemudi mobil berada di luar area Polres X. Untuk mendapatkan Surat Keterangan Sehat dan surat tes psikologi berada di luar area Polres X sehingga masyarakat pemohon SIM harus berjalan cukup jauh serta memakan waktu. Adanya gangguan jaringan internet mengurangi kecepatan dalam penerbitan SIM. Fasilitas pendukung pelayanan dinilai kurang maksimal dalam mendukung peningkatan kenyamanan masyarakat, fasilitas yang dimaksud adalah pendingin ruangan masih kurang apabila antrian pemohon banyak.

Selanjutnya data tentang faktor pendukung dalam peningkatan kualitas pelayanan pembuatan dan perpanjangan SIM di Polres X adalah kemampuan petugas Satpas Polres X dalam memberikan pelayanan kepada pemohon SIM di Polres X sudah sangat baik. Petugas di Satpas Polres X sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan kepada pemohon SIM. Empati dan simpati yang ditunjukkan oleh petugas di Satpas Polres X dapat dirasakan oleh masyarakat yang sedang mengurus perpanjangan maupun penerbitan SIM baru. Adanya kepastian tentang biaya dan prosedur pembuatan SIM serta jaminan legalitas SIM yang diterbitkan oleh Satpas Polres X.

Sedangkan faktor penghambat peningkatan pelayanan SIM yang ada di Polres X adalah pembatasan kuota pemohon SIM menyebabkan banyak masyarakat yang kecewa karena tidak mendapatkan kuota pelayanan. Kendala jaringan telekomunikasi yang menyebabkan terhambatnya proses penerbitan SIM. Pemutusan jaringan listrik sering menyebabkan gangguan pada jaringan internet sehingga pelayanan SIM tidak dapat diselesaikan tepat waktu. Adanya antrian yang panjang menyebabkan kenyamanan masyarakat dalam mengurus SIM terganggu. Terjadinya praktek percaloan SIM yang ada di Polres X. Meskipun dari informasi yang didapat, percaloan terjadi di luar pelayanan SIM Polres X, yaitu di lokasi tes psikologi dan tempat tes kesehatan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Christian Jarret. 2019. Bagaimana Penampilan Fisik Mempengaruhi Kepribadianmu (<https://www.bbc.com/indonesia/vert-fut-48773800>) diakses 07 September 2021
- Daryanto dan Setyabudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Jakarta : Gava Media.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media.
- Moleong, Lexy J. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Mujiyono. 2010. *Membudayakan Tertib Berlalu Lintas Melalui Pendidikan Dasar Dan Menengah Guna Menciptakan Kamseltibcar Lantas di Wilayah Jawa Tengah, Kepolisian Negara Republik Indonesia Daerah Jawa Tengah*, Semarang.
- Pasolong, Harbani. (2011). *Teori Administrasi Publik*. Cetakan ketiga. Bandung:CV. Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif,dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Pemerintah Indonesia. 2003. KEP No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik
- Pemerintah Indonesia. 2002. Undang – Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara

Republik Indonesia

- Pemerintah Indonesia. 2009. Undang-undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Juwita, Agnes. 2016. Optimalisasi SIM online sebagai strategi untuk mewujudkan pelayanan prima pada kantor Satpas Jember <https://media.neliti.com/media/publications/322142-optimalisasi-sim-online-sebagai-strategi-4658072c.pdf> diakses 15 September 2021
- Setyaningsih, IR. 2009. Kualitas Pelayanan di Kantor Sat Lantas Polres Sragen. ([www.mediakonsumen.com/artikel665.html](http://www.mediakonsumen.com/artikel665.html)) diakses 15 September 2021
- Undang Undang Republik Indonesia. (2009). UU no 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan angkutan jalan. (Kemlu.go.id:[https://pih.kemlu.go.id/files/uu\\_no\\_22\\_tahun\\_2009.pdf](https://pih.kemlu.go.id/files/uu_no_22_tahun_2009.pdf)) diakses 15 September 2021
- Yuniarto, Zulcham.2000. Implementasi Program Penanganan Cepat (Quick Response) di Bidang Lalu Lintas. ([http://digilib.unikal.ac.id/index.php?p=show\\_detail&id=297&keywords=](http://digilib.unikal.ac.id/index.php?p=show_detail&id=297&keywords=)) diakses, diakses 07 September 2021
- Siti Fatimah 600 Abstract  
<https://pdfs.semanticscholar.org/b448/ce1e8c0c8c36603ff84160db0b3267760dd8.pdf>) diakses 15 September 2021
- Tugas dan Fungsi Polri (<https://humas.polri.go.id/profil/tugas-fungsi/>) diakses 15 September 2021.