



Kualitas Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) Pada Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Karimun

Ade Sarmini*

Submitted: 07-06-2019, Reviewed: 05-09-2019 Accepted: 16-11-2019

DOI: <http://doi.org/10.22216/soumlaw.v2i2.4231>

Abstract: Along with increasing population mobility and increasing road users the need to have a SIM is increasing every day. Where the administration of traffic and services, such as SIM, STNKB and BPKB are oriented to the principle of quick and easy without ignoring the identification and extension of the letter. This research uses descriptive research method. Descriptive research is intended to explore and clarify phenomena or social realities. From the results of the study showed that the implementation of public service quality in making SIMs at the Karimun Regional Police Traffic Unit Office was seen from the aspect of physical facilities (*tangible*), reliability (*responsiveness*), responsiveness, assurance and empathy were running pretty good. Especially relating to the ability and reliability to provide trusted services, the ability to help and provide services quickly and appropriately, as well as being responsive to consumer desires, abilities and friendliness and employee courtesy in assuring consumer trust and firm but attentive attitudes of employees towards consumers. Although it is indeed an inhibiting factor for SIM services such as human resources, the level of awareness and facilities and infrastructure are still found in the service of making SIMs at the Karimun Regional Traffic Unit Office.

Keywords: Quality, Service Delivery, Traffic Police Karimun

Abstrak: Seiring dengan meningkatnya mobilitas penduduk dan meningkatnya pengguna jalan kebutuhan untuk memiliki SIM-pun kian hari semakin meningkat. Dimana pemberian pelayanan administrasi maupun lalu lintas, seperti SIM, STNKB dan BPKB berorientasi pada prinsip cepat dan mudah dengan tidak mengabaikan identifikasi dan perpanjangan surat. Penelitian ini menggunakan metode penelitian diskriptif. Penelitian diskriptif dimaksudkan untuk eksplorasi dan klarifikasi fenomena atau kenyataan sosial. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan kualitas pelayanan publik pembuatan SIM pada Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Karimun dilihat dari aspek fasilitas fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) sudah berjalan cukup baik. Terutama berkaitan dengan kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya, kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen, kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen dan sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. Walaupun memang faktor penghambat pelayanan SIM seperti sumber daya

* Universitas DR. Soetomo Surabaya, adesarmini@gmail.com, S.Sos (Universitas Riau), M.Si (Universitas Universitas DR. Soetomo Surabaya).



manusia, tingkat kesadaran serta sarana dan prasarana masih ditemui dalam pelayanan pembuatan SIM pada Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Karimun.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan Publik, Satlantas Polres Karimun

A. Latar Belakang Masalah

Di Indonesia, konsep pelayanan administrasi pemerintahan seringkali dipergunakan secara bersama-sama (dipakai sebagai sinonim dari konsepsi pelayanan perijinan umum, serta pelayanan publik). Dari istilah tersebut diatas dipakai sebagai terjemah dari publik servis. Negara sebagai organisasi publik, pada dasarnya dibentuk untuk penyelenggaraan pelayanan masyarakat (Arliman, 2018). Meskipun organisasi publik memiliki ciri-ciri yang berbeda dengan organisasi bisnis, tetapi tidak ada salahnya dalam operasionalnya menganut paradigma yang dianut dalam organisasi bisnis yaitu: efisien, efektif, dan menempatkan masyarakat sebagai stakeholder yang harus dilayani sebaik-baiknya (Dwiyanto, n.d.). Fokus dari dinamika perbaikan kualitas pelayanan terletak kepada kepuasan masyarakat yang disini berperan sebagai stakeholder, oleh karena itu perlu dipahami hal-hal yang berkaitan dengan masyarakat (Andrew Shandy Utama, 2018). Masyarakat dalam konteks ini adalah semua orang yang menuntut suatu organisasi publik untuk memenuhi standart kualitas tertentu karena itu memberi pengaruh organisasi publik.

Pelayanan publik seharusnya lebih responsif terhadap kepentingan publik karena akan terpantau secara transparan kebijakan, prosedur dan perilaku yang menyimpang paradigma pelayanan publik berkembang dari pelayanan yang sifatnya sentralistik ke pelayanan yang lebih memberikan fokus pada pengolahan yang berorientasi kepuasan pelanggan (Barata, 2003). Memperhatikan peran pelayanan umum yang semakin menonjol maka tidaklah heran apabila masalah layanan mendapat perhatian masyarakat maupun dalam kaitan dengan pokok usaha dan kegiatan organisasi (Hardiyansyah, 2011).

Konteks *good governance*, pelayanan publik merupakan gerbang utama reformasi birokrasi instansi karena pelayanan publik adalah ruang dimana masyarakat dan aparatur negara berinteraksi secara langsung dengan masyarakat (Siagian, 2012). Disinilah pelayanan publik seharusnya menjadi lebih responsif terhadap kepentingan publik karena akan terpantau secara transparan kebijakan, prosedur dan perilaku yang menyimpang. Paradigma pelayanan publik berkembang dari pelayanan yang sifatnya sentralistik ke pelayanan yang lebih memberikan fokus pada pengelolaan yang berorientasi kepuasan pelanggan.

Kualitas pelayanan publik selalu mengedepankan kepentingan masyarakat sebagai pelanggan, namun selama ini masyarakat mengkonotasikan pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat cenderung kurang baik dan tidak berkualitas. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya pengaduan yang diajukan kepada oknum aparatur pemerintah yang memberikan layanan kepada masyarakat. Salah satu keluhan yang sering terdengar dari masyarakat yang berhubungan dengan aparatur pemerintah adalah selain berbelit-belit akibat birokrasi yang kaku, juga perilaku oknum aparatur yang kadang kala kurang bersahabat. Hal tersebut sering menjadi alasan utama masyarakat terhadap kegunaan mereka untuk menggunakan jasa pelayanan publik. Terlepas dari hal tersebut saat



ini instansi-instansi pemerintah mulai menata dan berlomba-lomba memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat(Lay, 2002).

Selain itu kualitas pelayanan seringkali digunakan untuk melihat bagaimana kinerja pelayanan organisasi publik. Pelayanan umum di Kantor Urusan SIM Satlantas Polres Karimun merupakan salah satu fungsi tugas pokok. Kualitas pelayanan tersebut mencerminkan kualitas dari instansi dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Melalui pelayanan publik yang dilaksanakan untuk masyarakat, maka “*wajah*” sosok instansi akan banyak dinilai oleh masyarakat. Kualitas pelayanan yang baik akan mencitrakan instansi pemerintah yang baik dimata masyarakatnya. Pelayanan umum yang kurang baik tidak akan menciptakan suatu kepuasan pada masyarakat. Dari sinilah dapat disimpulkan dan dijadikan tolak ukur dimana dalam mewujudkan kepuasan pada masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, instansi maupun pemerintah haruslah mampu untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin dengan mengevaluasi aspek-aspek kualitas pelayanan yang ada.

Kepolisian merupakan salah satu lembaga pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat(Arliman, 2016). Fungsi pemerintah yang dijalankan oleh Polri terutama yang bersangkutan dengan penegakan hukum, pengayoman, perlindungan, pelayanan, pembimbingan kepada masyarakat, tugas-tugas ini berkaitan erat dengan tugas-tugas sosial yang sehari-harinya berhadapan dengan masyarakat(Thohari, 2016). Didalam menjalankan kegiatan pencegahan (*preventif*) dan penegakan hukum (*repressif*). Polrimulai melakukan perbaikan pelayanan, yang dilakukan dengan meningkatkan kualitas manusianya. Manusia merupakan faktor penentu yang memegang peranan sangat penting dalam menentukan baik buruknya pelayanan yang diberikan(Arliman, 2017).Tuntutan masyarakat terhadap kualitas aparatur kepolisian mendapatkan perhatian yang serius bagi semua kalangan yang berkompeten dalam pelayanan masyarakat, karena mau tidak mau, akan menjadi tantangan dalam menghadapi era globalisasi yang sangat memerlukan berbagai keahlian, baik keahlian manajerial maupun kemampuan teknis, serta kemampuan dan kemauan kepemimpinan yang berorientasi mengutamakan kepentingan warganya.

Peningkatan kualitas pelayanan memegang peranan yang penting dalam mencapai visi dan misi yang telah ditetapkan dan keberlangsungan untuk masa yang akan datang (Kusdarini, 2011). Berbagai perubahan langsung maupun tidak langsung berdampak terhadap pola pelayanan publik yang diberikan oleh kepolisian terutama dalam hal ini adalah Satuan Lalu Lintas kepada masyarakat yang dituntut mengubah cara berfikirnya dalam memberikan pelayanan kepada pemohon Surat Izin Mengemudi (SIM) sebagai pengguna jasa seiring dengan semakin membaiknya pengertian pemohon SIM terhadap hak-hak nya sebagai warga negara yang mempunyai akses langsung kepada pemerintah daerah. Dalam pelayanan SIM keberhasilan peningkatan kualitas pelayanan dapat dilihat dari kelancaran rutinitas kegiatan pelayanan SIM dan partisipasi masyarakat serta meningkatnya kesadaran masyarakat untuk mengurus Surat Izin Mengemudi .

Kegiatan patroli dan pelayanan lalu lintas kepolisian dilakukan oleh Satuan Lalu Lintas (Sat Lantas) keberadaan Sat Lantas pada hakekatnya merupakan upaya untuk menjawab tantangan zaman perubahan lingkungan yang semakin cepat berubah, terutama dalam upaya mengantisipasi pesatnya pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat



yang secara langsung maupun tidak langsung mempunyai implikasi terhadap peningkatan sarana dan prasarana transportasi, khususnya pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor dengan segala macam permasalahan yang menyertai, yang ada gilirannya berdampak pada kompleksitas penyelenggara pelayanan publik(Sangidun, 2013).

Seiring dengan meningkatnya mobilitas penduduk dan meningkatnya pengguna jalan kebutuhan untuk memiliki Surat Izin Mengemudi (SIM) pun kian hari semakin meningkat. Dimana pemberian pelayanan administrasi maupun lalu lintas, seperti Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK) dan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) berorientasi pada prinsip cepat dan mudah dengan tidak mengabaikan identifikasi dan perpanjangan surat.

B. Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian diskriptif. Penelitian diskriptif dimaksudkan untuk eksplorasi dan klarifikasi fenomena atau kenyataan sosial(Darmadi, 2013). Dengan pemilihan rancangan deskriptif kualitatif, maka penulis akan melakukan pendekatan terhadap obyek penelitian dengan menggali informasi sesuai dengan persepsi penulis dan informan dan dapat berkembang sesuai dengan interaksi yang terjadi dalam proses wawancara(Lexy J. Maleong, 2007). Penulis senantiasa menginterpretasikan makna yang tersurat dan tersirat dari penjelasan yang diberikan informan, hasil observasi lapangan serta catatan pribadi(Arikunto, 2013).

C. Hasil dan Pembahasan

Surat Izin Mengemudi yang selanjutnya disingkat SIM adalah tanda bukti legitimasi kompetensi, alat kontrol, dan data forensik kepolisian bagi seseorang yang telah lulus uji pengetahuan, kemampuan, dan keterampilan untuk mengemudikan Ranmor di jalan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan berdasarkan Undang-undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.Kompetensi mengemudi adalah kemampuan seseorang pengemudi dalam bidang pengetahuan dan keterampilan untuk mengemudikan kendaraan bermotor di jalan dengan benar sesuai kenyataan yang ditentukan berdasarkan Undang-undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

Fungsi SIM ialah sebagai registrasi pengemudi kendaraan bermotor yang memuat keterangan identitas lengkap mengemudi, untuk mendukung kegiatan pendidikan, penyidikan dan identifikasi forensik kepolisian.Berbagai sarana identifikasi seseorang bertitik tolak dari SIM akan diketahui identitas ciri-ciri fisik seseorang, disamping itu juga berfungsi sebagai tanda bukti bahwa pemegang SIM telah memiliki kemampuan, pengetahuan dan keterampilan untuk mengemudikan kendaraan bermotor tertentu(Trenda, 2013).

Berdasarkan Bab II tentang Penggolongan dan Spesifikasi Teknis dalam Pasal 5 Undang-undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan menyebutkan bahwa: 1) SIM digolongkan berdasarkan perbedaan tingkat kompetensi pengemudi yang dipersyaratkan untuk setiap fungsi ranmor dan besaran berat ranmor; 2) Penggolongan SIM, sebagaimana dimaksudkan pada ayat (1), terdiri atas:SIM perseorangan dan SIM umum; 3) Pemilik SIM perseorangan



dan umum, sebagaimana dimaksudkan pada ayat (2), dapat mengajukan pengajuan untuk mendapatkan SIM internasional.

Surat Izin Mengemudi untuk Kendaraan Bermotor perseorangan sebagaimana dimaksudkan pasal 5 ayat (2) huruf a terdiri atas :

- a. Surat Izin Mengemudi A berlaku untuk mengemudikan ranmor dengan jumlah berat yang diperbolehkan paling tinggi 3.500 (tiga ribu lima ratus) kilogram berupa: 1) Mobil penumpang perseorangan dan 2) Mobil barang perseorangan
- b. Surat Izin Mengemudi B I berlaku untuk mengemudikan ranmor dengan jumlah berat yang diperbolehkan lebih dari 3.500 (tiga ribu lima ratus) kilogram berupa: 1) Mobil bus perseorangan, 2) Mobil barang perseorangan
- c. Surat Izin Mengemudi BII berlaku untuk mengemudikan ranmor berupa: 1) Kendaraan alat berat, 2) Kendaraan penarik, dan 3) Kendaraan dengan menarik kereta tempelan atau gandengan perseorangan dengan yang diperbolehkan untuk kereta tempelan atau gandengan lebih dari 1.000 (seribu) kilogram
- d. Surat Izin Mengemudi C berlaku untuk mengemudikan sepeda motor terdiri atas: 1) SIM C untuk pengemudi sepeda motor dengan kisaran kapasitas silinder paling tinggi 250 (dua ratus lima puluh) kapasitas silinder, 2) SIM C untuk pengemudi sepeda motor dengan kisaran kapasitas silinder antara 250 (dua ratus lima puluh) sampai dengan 750 (tujuh ratus lima puluh) kapasitas silinder dan 3) SIM C untuk pengemudi sepeda motor dengan kisaran kapasitas silinder di atas 750 (tujuh ratus lima puluh) kapasitas silinder
- e. Surat Izin Mengemudi D berlaku untuk mengemudikan ranmor kendaraan khusus bagi penyandang cacat.

Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 22 tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Bab VIII bagian kedua penerbitan dan pendanaan tentang Surat Izin Mengemudi dalam pasal 87 menyebutkan bahwa: a) Surat Izin Mengemudi diberikan kepada calon pengemudi yang lulus ujian mengemudi, b) Surat Izin Mengemudi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diterbitkan oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia, c) Kepolisian Negara Republik Indonesia wajib menyelenggarakan system informasi penerbitan Surat Izin Mengemudi dan d) Setiap petugas kepolisian Negara Republik Indonesia di bidang penerbitan Surat Izin Mengemudi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) wajib menaati prosedur penerbitan Surat Izin Mengemudi.

Pelayanan publik (Dimas Ramdhana Prasetya, Tjahjanulin Domai, 2016) terdiri dari dua kata, yaitu pelayanan dan publik. Secara sederhana, pelayanan dapat diartikan sebagai usaha melayani kebutuhan orang, sedangkan publik adalah usaha melayani kebutuhan masyarakat atau rakyat. Dalam pemerintahan istilah pelayanan publik dikenal dengan istilah pelayanan umum. Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu: Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.



Terkait konteks pelayanan publik, dikemukakan bahwa pelayanan umum adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik (publik sama dengan umum). Kegiatan pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah kepada masyarakat meliputi banyak hal yang menyangkut semua kebutuhan masyarakat (Affandi, 2019).

Layanan umum dibagi tiga bentuk (HAS, 2010), yakni layanan dengan lisan, layanan dengan tulisan, dan layanan berbentuk perbuatan.

- a) Layanan dengan lisan. Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat (HUMAS), bidang layanan informasi, dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan kepada siapapun yang memerlukan;
- b) Layanan dengan tulisan. Layanan dengan tulisan merupakan bentuk pelayanan yang paling menonjol dalam menjalankan tugas. Tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari peranannya. Apalagi kalau pada saat ini menggunakan system layanan yang jauh dalam bentuk tulisan;
- c) Layanan dengan perbuatan. Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah kebawah. Karena itu, faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan. Dalam kenyataan sehari-hari jenis layanan ini memang tidak terhindar dari layanan lisan. Jadi antara layanan perbuatan dengan layanan lisan sering tergabung.

Pemerintah sebagai instansi penyedia layanan publik juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakatnya. Pelayanan umum yang harus diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang dan pelayanan jasa, dengan penjelasan sebagai berikut ini (Ihsanuddin, 2014):

- a) Pelayanan Administratif. Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, misalnya: Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, dan sebagainya;
- b) Pelayanan Barang. Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/ jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya: jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih; dan
- c) Pelayanan Jasa. Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya: pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, drainase, jalan dan trotoar, penanggulangan bencana: banjir, gempa, gunung meletus, dan kebakaran, pelayanan sosial (asuransi atau jaminan sosial/*social security*).

Menurut (Tjiptono, 2005) kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sedangkan menurut (Raditya, 2015), pelayanan adalah kegiatan yang



dapat didefinisikan secara tersendiri yang pada hakekatnya bersifat tak teraba (*intangible*), yang merupakan pemenuhan kebutuhan, dan tidak harus terikat penjualan produk atau jasa lain. Pelayanan adalah merupakan tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan sesuatu. Produksi jasa bisa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak (Misna Andi, 2015).

Menurut Lovelock bahwa kualitas pelayanan merupakan tingkatan kondisi baik buruknya sajian yang diberikan oleh perusahaan jasa dalam rangka memuaskan konsumen dengan cara memberikan atau menyampaikan jasa yang melebihi harapan konsumen. Jadi penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan merupakan refleksi persepsi evaluatif terhadap pelayanan yang diterimanya pada waktu tertentu (Christopher H Lovelock, 2011). Kualitas pelayanan menurut Wyckof adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan/konsumen (Lieber, 2017). Sedangkan Deming mendefinisikan kualitas menurut konteks, persepsi customer dan kebutuhan serta kemauan customer, yaitu (Simanjuntak, 2005):

- a) Kualitas bergantung pada apa yang dikehendaki dan dibutuhkan oleh customer;
- b) Kualitas adalah penilaian subyektif customer. Penilaian ini ditentukan oleh persepsi customer dalam melihat serta merasakan apa yang sudah didapat terhadap produk atau jasa. Jadi yang penting adalah bagaimana produk atau jasa dipersepsikan oleh customer dan kapan persepsi customer berubah; dan
- c) Kualitas tidak dapat didefinisikan apabila tidak dikaitkan dengan suatu konteks tertentu. Kualitas adalah suatu karakteristik atau atribut daripada sesuatu. Jadi untuk mendefinisikan kualitas terlebih dahulu harus menentukan sesuatu.

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparat pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk, berkualitas atau tidak. Berkenaan dengan hal tersebut, (Zeithaml, 2011) mengatakan bahwa: *Servqual is empirically derived method that may be used by a services organization to improve service quality. The method involves the development of an understanding of the perceived service needs of target costumers. These measured perceptions of service quality for the organization in question, an then compared against an organization that is "excellent". The resulting gap analysis may then be used as a driver for service quality improvement.*

Servqual, merupakan suatu metode yang diturunkan secara empiris yang dapat digunakan oleh organisasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan (Laurensius Arliman, Imelda Tamba, 2018). Metode ini meliputi pengembangan pemahaman mengenai kebutuhan layanan yang dirasakan oleh pelanggan. Ini diukur dari persepsi kualitas layanan bagi organisasi yang bersangkutan, kemudian dibandingkan terhadap sebuah organisasi yang "sangat baik". Analisis kesenjangan yang dihasilkan kemudian dapat digunakan sebagai panduan untuk peningkatan kualitas layanan (Aniwati, 2014).

Jadi pelayanan yang berkualitas itu tidak hanya ditentukan oleh pihak yang melayani, tetapi juga pihak yang ingin dipuaskan. Dan yang menjadi prinsip-prinsip layanan yang



berkualitas menurut (HAS, 2010) antara lain: a) Proses dan prosedur harus ditetapkan lebih awal; b) Proses dan prosedur itu harus diketahui oleh semua pihak yang terlibat; c) Disiplin bagi pelaksanaan untuk mentaati proses dan prosedur; d) Perlu peninjauan proses dan prosedur oleh pimpinan, sewaktu-waktu dapat dirubah apabila perlu; e) Perlu menciptakan iklim yang kondusif bagi pengembang budaya organisasi untuk menciptakan kualitas layanan; f) Kualitas berarti memenuhi keinginan, kebutuhan, selera konsumen; dan g) Setiap orang dalam organisasi merupakan partner dengan orang lainnya.

Morgan dan Mugatroyd berpendapat bahwa terdapat sepuluh kriteria yang dapat dipergunakan oleh masyarakat untuk memberikan persepsi kualitas pelayanan adalah (Dimas Ramdhana Prasetya, Tjahjanulin Domai, 2016): a) *Reliability*, kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang telah dijanjikan secara tepat waktu, b) *Responsiveness*, ketersediaan untuk membantu masyarakat atau pelanggan dengan menyediakan pelayanan yang cocok seperti yang diharapkan, c) *Competence*, pengetahuan dan keterampilan/kemampuan yang diperlukan untuk dapat memberikan pelayanan, d) *Access*, kemudahan untuk melakukan komunikasi/kontak dengan lembaga penyedia jasa, e) *Courtesy*, sikap ramah tamah, sopan, menghargai orang lain, penuh pertimbangan dengan penuh persahabatan, f) *Communication*, selalu memberikan informasi yang jelas dalam bahasa yang mereka pahami, mau mendengarkan mereka yang berarti menjelaskan tentang pelayanan, kemungkinan pilihan, biaya yang diperlukan, jaminan pelanggan bahwa masalah mereka akan ditangani, g) *Credibility*, dapat dipercaya, jujur, dan mengutamakan kepentingan masyarakat/pelanggan, h) *Security*, pelayanan yang diberikan bebas dari bahaya keragu-raguan dan bebas resiko, i) *Understanding the customer*, berusaha untuk mengenal dan memahami kebutuhan pelanggan serta menaruh perhatian pada mereka secara individu, dan j) *Appearance presentation*, yaitu penampilan dari fasilitas fisik, penampilan personal serta peralatan yang dipergunakan.

Dilihat dari *tangibles* yaitu kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi. Dari hasil wawancara dengan informan yaitu pelanggan/masyarakat yang menggunakan layanan perlu diadakan pembenahan terkait dengan fasilitas perkantoran yaitu pertama, terkait dengan tidak adanya ruang/tempat tunggu khusus bagi pelanggan/masyarakat selama mereka menunggu proses pelayanan. Ruang/tempat tunggu khusus tersebut diperlukan karena selama ini tempat/ruang tunggu yang digunakan adalah menjadi satu dengan ruang dimana untuk memproses pelayanan, dan ruangnya terbatas baik dari segi luas atau tempat duduk yang belum memadai jika pelanggan/masyarakat membludak. Pelanggan/masyarakat yang kurang nyaman dengan hal tersebut. Kedua, tidak disediakan tempat khusus informasi sehingga membingungkan bagi pelanggan/masyarakat yang membutuhkan informasi dalam hal pelayanan.

Berdasarkan *reliability* yaitu kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Dari hasil wawancara dengan informan yaitu pelanggan/masyarakat yang menggunakan layanan, perlu diadakan pembenahan terkait dengan keadilan pelayanan terhadap kepentingan pelayanan. Sekedar diketahui dari hasil pengamatan dilokasi penelitian terjadi diskriminasi dalam hal pelayanan yang diberikan.



Salah satu contoh kerabat petugas berbeda pelayanan yang diberikan dengan masyarakat lain. Hal tersebut jelas mencederai keadilan khususnya dalam pelayanan.

Berdasarkan *Responsiviness* yaitu kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Dari hasil wawancara dengan informan yaitu pelanggan/masyarakat yang menggunakan layanan, perlu diadakan pembenahan terkait dengan kecepatan waktu pelayanan. Karena selama ini masyarakat pengguna layanan merasa tidak ada kepastian terkait dengan waktu pelayanan tersebut. Kadang pelayanan yang diberikan dirasakan cepat dan tidak jarang pula pelayanan yang diberikan lambat. Hal tersebut dikarenakan belum adanya standar waktu pelayanan dalam standar pelayanan, yang berakibat kecepatan waktu tidak dapat dipastikan.

Berdasarkan, *assurance* yaitu kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. Secara umum kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan cukup baik, hal tersebut dapat dilihat dari pernyataan beberapa informan yang ditemui. Namun pernyataan menarik terdapat dari informan yaitu terkait keramahan petugas dalam memberikan pelayanan yang dinilai kurang senyum misalnya.

Berdasarkan, *empathy* yaitu sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. Empati merupakan rasa peduli untuk memberikan perhatian kepada masyarakat terhadap kebutuhan yang sedang membutuhkan pelayanan. Sebagai instansi publik yang memberikan pelayanan dituntut untuk selalu siap dalam membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Kepedulian pegawai untuk selalu mengutamakan kebutuhan masyarakat akan mendukung terciptanya kualitas pelayan publik. Hal ini diperkuat dengan pendapat yang menerangkan dengan sejelas-jelasnya agar pelayanan bisa diterima dengan baik oleh masyarakat dan menerima kritik maupun saran dengan sepenuh hati sebagai intropeksi untuk layanan yang lebih baik.

Sedangkan faktor penghambat pelayanan SIM pada Kantor Satlantas Polres Karimun bisa dilihat dari hal berikut ini:

- a) Sumber Daya Manusia. Hasil analisa menunjukkan ketidakdisiplinan dari para staf diantaranya terjadi karena kurangnya ketegasan dan pengawasan dari pimpinan kepada bawahan dalam menerapkan aturan yang ada sehingga memungkinkan terciptanya pelanggaran-pelanggaran di dalam pelaksanaan prosedur yang sudah ditetapkan. Kondisi tersebut berdampak negatif pada kualitas pelayanan di ruang pengurusan SIM.
- b) Tingkat Kesadaran. Hasil analisa menunjukkan bahwa minimnya tingkat kesadaran dan kepatuhan para staf Satlantas dan para pemohon SIM sendiri terhadap peraturan dan tata tertib yang ada di ruang pengurusan SIM menyebabkan terhambatnya pencapaian dari tujuan peraturan itu sendiri.
- c) Sarana dan Prasarana. Jika diperhatikan sarana dan prasarana yang ada pada ruang pengurusan SIM Satlantas Polres Karimun sudah cukup memadai namun dari segi kapasitas masih sangat terbatas misalnya ruang pengurusan SIM yang masih terbilang sempit bila dibanding dengan jumlah pemohon SIM yang datang setiap harinya. Kapasitas ruang foto SIM yang hanya memiliki dua unit kamera perekam membuat para pemohon SIM terpaksa mengantri foto SIM hingga berjam-jam Hal tersebut



menghambat para staf Satlantas dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada para pemohon SIM.

D. Penutup

Berdasarkan pembahasan dan hasil penelitian yang telah disajikan sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut. Kualitas pelayanan publik dilihat dari indikator *Tangible* hasilnya belum ada tempat/ruang tunggu khusus yang nyaman bagi pengguna layanan/masyarakat, belum ada tempat informasi khusus yang disediakan bagi pelanggan/masyarakat, sehingga membingungkan masyarakat yang membutuhkan informasi dalam pelayanan, komputersasi pada Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Karimun dapat dikatakan cukup baik terlihat dari adanya penggunaan komputer dalam memberikan pelayanan. Kualitas pelayanan publik dilihat dari indikator *Reliability* hasilnya kemampuan dan kehandalan pegawai untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya yang ada dinilai kurang, hal tersebut terlihat dari keadilan dalam memberikan pelayanan. Terdapat diskriminasi dalam pelayanan dengan membeda-bedakan pelanggan/masyarakat dalam pemberian pelayanan. Kualitas pelayanan publik dilihat dari indikator *Responsiviness* hasilnya pelayanan yang diberikan sekarang ini masih belum bisa dipastikan tingkat kecepatannya, begitu pula dengan ketepatan biaya pelayanan. Masyarakat/pelanggan masih belum dapat memastikan tingkat kecepatan dan ketepatan biaya dikarenakan belum ada ketentuan dalam standar pelayanan. Kualitas pelayanan publik dilihat dari indikator *Assurance* hasilnya kemampuan pegawai yang ada bisa dikatakan cukup memenuhi dalam melaksanakan tugasnya, namun terkait dengan keramahan serta sopan santun pegawai oleh masyarakat dinilai masih kurang. Terutama dalam hal menggunakan asesoris yang berlebihan dan tidak ada kaitannya sama sekali dengan pekerjaannya. Kualitas pelayanan publik dilihat dari indikator *Emphaty* hasilnya perhatian pegawai sudah memberikan kesan yang menyenangkan. Hal itu dapat terlihat dari sikap petugas yang menerangkan dengan sejelas-jelasnya mengenai prosedur pelayanan dan menerima kritik maupun saran dengan sepenuh hati sebagai interopeksi untuk layanan yang lebih baik.

Daftar Pustaka

- Affandi, H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mon Pase Kabupaten Aceh Utara. *Jurnal Teknik Sipil*, 6(3).
- Andrew Shandy Utama. (2018). Independensi Pengawasan Terhadap Bank Badan Usaha Milik Negara (BUMN) Dalam Sistem Hukum Nasional Di Indonesia. *Soumatera Law Review*, 1(1).
- Aniwati. (2014). Evaluasi Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Busang Sangatta kabupaten Kutai Timur. *Jurnal Republic*, 2(4), 1852–1865.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arliman, L. (2016). *Penegkan Hukum dan Kesadaran Masyarakat*. Yogyakarta: Deepublish.
- Arliman, L. (2017). *Perlindungan Hak Anak Yang Berhadap Dengan Hukum Di Wilayah*



- Hukum Polisi Resort Kota Sawahlunto. *Lex Jurnalica*, 14(2).
- Arliman, L. (2018). Keterbukaan Informasi Publik Untuk Mendukung Kinerja Aparatur Sipil Negara Yang Berkarakter Dan Proporsional. *Nagari Law Review*, 1(2).
- Barata, A. A. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Penerbit Alex Media Komputindo.
- Christopher H Lovelock, L. K. W. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa* (II). Jakarta: Indeks.
- Darmadi, H. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan dan Sosial*. Bandung: Alfabeta.
- Dimas Ramdhana Prasetya, Tjahjanulin Domai, L. I. M. (2016). Analisis Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Rangka Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Malang). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 2(1), 1151–1158.
- Dwiyanto, A. (n.d.). *Mewujudkan Good Governace Melayani Publik*. Yogyakarta: UGM Press.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- HAS, M. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ihsanuddin. (2014). Kualitas Pelayanan Publik Pada Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir. *Jurnal Hiering*, 1(2).
- Kusdarini, E. (2011). *Dasar-Dasar Hukum Administrasi Negara dan Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik*. Yogyakarta.
- Laurensius Arliman, Imelda Tamba, M. F. B. M. (2018). Kualitas Pelayanan SDM Mempengaruhi Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam Credit Union Jembatan Kasih KP Tanjung Uncang Di Kota Batam. *Jurnal Marketing*, 1(1).
- Lay, C. (2002). *Desentralisasi dan Demokrasi*. Yogyakarta.
- Lexy J. Maleong. (2007). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Lieber, M. (2017). From territories to city centers? The Ambivalent Management of Women's Safety and Gentrification? *French Politics*, 16(1).
- Misna Andi. (2015). Formulasi Kebijakan Alokasi Dana Desa Di Desa Kandolo Kecamatan Teluk Pandan Kabupaten Kutai Timur. *Jurnal STIE Semarang*, 3(2), 521–533.
- Raditya, A. N. (2015). Hubungan Karakteristik Individu Terhadap Penilaian Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Pasien. *Value Added*, 8(2).
- Sangidun. (2013). Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian. *Jurnal Clariva*, 2(2).
- Siagian, S. P. (2012). *Administrasi Pembangunan Konsep, Dimensi, Stateginya*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Simanjuntak, P. J. (2005). *Manajemen dan Evaluasi Kinerja*. Jakarta: Lembaga penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Thohari, A. A. (2016). *Hak Konstitusional dalam Hukum Tata Negara Indonesia*. Jakarta: Erlangga.
- Tjiptono, F. (2005). *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Trenda, O. A. (2013). Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Dalam Mencapai Kualitas Pelayanan Publik Yang Optimal. *Jurnal Optimalisasi*, 16(4).



Zeithaml, V. A. (2011). Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 21(3).