



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN SURAT IJIN MENGEMUDI (SIM) PADA  
SATUAN PENYELENGGARA ADMINISTRASI SIM (SATPAS) POLRESTABES  
SEMARANG**

Reifandi Yusuf Pratama, Ida Hayu Dwimawanti, Tri Yuniningsih  
**Departemen Administrasi Publik**  
**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro**  
Jl. Prof. H. Soedarto, SH Tembalang Semarang Kotak Pos 1269  
Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405  
Laman: <http://www.fisip.undip.ac.id> email: [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

**ABSTRACT**

*The aim of this research is to analyze the quality of SIM services at the Semarang Police SIM Administration Unit. The Semarang Police Driver's License Administration Unit (SATPAS) is an implementing element tasked with carrying out police duties including guarding, regulating, escorting, patrolling, community education and traffic engineering as well as carrying out activities such as registration and removal of motor vehicle drivers, investigating traffic accidents and carrying out enforcement. law in the field of traffic. Researchers use primary data obtained, either through direct observation or questions asked directly to respondents. The research method used was a qualitative descriptive research method and the selection of informants used a purposive sampling technique. Data collection techniques through interviews, direct observation and documentation. There were 11 informants in this study. The research results show that service is still not satisfactory. The service quality indicators used are Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty. Researchers provide recommendations for providing anti-intermediary services outreach to the community, providing guidance to officers so that honest, good and competent individuals are formed. Apart from that, additional officers are needed to optimize services to the community.*

**Keywords:** *Service Quality, Supporting and Inhibiting Factors, Semarang Police SIM Administration Unit.*

**PENDAHULUAN**

Pelayanan publik harus sejalan dengan aturan yang telah ditetapkan untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Pelayanan publik menjadi hal yang menarik ketika dikaitkan dengan otonomi daerah yang menjadi alasan setiap pemerintah dan

penyelenggara dalam membuat kebijakan dan meningkatkan kualitasnya.

Fungsi yang dijalankan pemerintah adalah bukti nyata perjanjian sosial antara masyarakat dengan pemerintah dalam budaya hubungan *Principals-Agents*. Hal itu bersinggungan dengan praktek pelayanan publik yang dilakukan pemerintah yang

menyebabkan masalah pelayanannya. Hal tersebut dengan otomatis membuat masyarakat men-cap pemerintah negatif. Menurut (Weiss,1995). Permasalahan saat ini mengenai pengembangan kinerja penyelenggara pelayanan yang kompetitif sejalan dengan reformasi dalam trend global telah menjadi pembahasan yang penting untuk pemerintahan di berbagai negara akhir-akhir ini (Cullen&Cushman,2000). Namun, tindakan tersebut mengalami banyak masalah menyangkut sistem dan institusi pemerintahan yang belum mampu untuk melakukan pengembangan sistem untuk beradaptasi dengan perubahan. Dengan begitu, perbaikan kinerja pelayanan publik masih belum bisa mengambil *new value* yang relevan.

Jawa Tengah memiliki populasi terbesar ketiga, sekitar 34 juta jiwa. Oleh sebab itu sangat penting adanya sarana dan layanan yang memadai bagi masyarakat yang sesuai dengan jumlah penduduk yang terus bertambah. Kota Semarang memiliki jumlah penduduk terbesar di Provinsi Jawa Tengah yaitu 1.814.110 jiwa. Populasi kota ini semakin meningkat setiap tahunnya, dan juga banyak pendatang dari kota lain yang datang dan tinggal disini dengan berbagai alasan.

Seiring dengan meningkatnya kepadatan kota Semarang, maka kota Semarang memerlukan pengembangan kota agar semuanya dapat beroperasi sesuai dengan mestinya. Dengan meningkatnya jumlah pengguna jalan roda empat dan roda dua, sudah terjadi beberapa kecelakaan yang diakibatkan oleh ketidaknyamanan rakyat terutama di kawasan tempat umum yang disediakan oleh lingkungan lebih kurang.

Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS) Polrestabes Semarang yaitu badan administratif yang bertanggung jawab atas pelaksanaan tugas kepolisian meliputi pengawasan, perlindungan, pengawalan patroli, pendidikan umum dan perencanaan lalulintas. Selain itu Satlantas antara lain mengurus pendaftaran dan mengidentifikasi kendaraan, penyelidikan kecelakaan di jalan raya dan menegakan hukuman di bidang transportasi. SATPAS ialah badan kepolisian yang memberikan layanan dalam kepengurusan dokumen pengurusan jalan raya serta pengurusan izin jalan kendaraan.

Surat Izin Mengemudi (SIM) adalah dokumen dasar yang tergantung pada jenis kendaraan milik setiap warga negara yang mengendarai kendaraan bermotor. Pasal 77 (1) Undang-Undang Surat Izin Mengemudi (SIM) No. 22 Tahun 2009 menyatakan

bahwa “Kartu SIM atau SIM adalah tanda pendaftaran dan tanda pengenal yang diterbitkan oleh Polri untuk orang-orang yang telah lengkap dan terpenuhi syarat administrasinya serta secara fisik sehat secara mental, juga memiliki pemahaman sepenuhnya aturan mengemudi di jalan serta memiliki keterampilan dalam berkendara.

**Tabel 1**

**Rekapitulasi Penerbitan SIM SATPAS  
Polrestabes Semarang**

TAHUN	BARU	PERPANJANGAN	TOTAL
2018	25.433	92.872	118.305
2019	26.717	193.367	220.084
2020	24.091	169.766	193.857

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat kita ketahui bahwa data Produksi SIM di Satpas Polrestabes Semarang pada tahun 2018 adalah sebanyak 118.305 yang terdiri dari Baru sebanyak 25.433 dan Perpanjangan sebanyak 92.872. Data Produksi SIM di Satpas Polrestabes Semarang pada tahun 2019 adalah sebanyak 220.084 yang terdiri dari Baru sebanyak 26.717 dan Perpanjangan sebanyak 193.367. Data Produksi SIM di Satpas Polrestabes Semarang pada tahun 2020 adalah sebanyak 193.857 yang terdiri

dari Baru sebanyak 24.091 dan Perpanjangan sebanyak 169.766.

SIM adalah tanda pengenal yang terdiri dari profil seseorang yang diterbitkan langsung pihak kepolisian. Pengendara memiliki kewajiban untuk memiliki surat izin mengemudi, syarat ini telah ditetapkan pada pasal 18 UU Lalu Lintas ayat 1 dan UU Lalu Lintas No. 14 Tahun 1992 yang menyatakan bahwa pengendara kendaraan harus mempunyai SIM. Namun pada kenyataannya masih banyak keluhan (aduan) atau pernyataan yang menunjukkan ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas Indonesia. layanan polisi republik.

Berdasarkan ulasan *Google Maps* masih adanya keluhan masyarakat akibat adanya jasa perantara atau calo yang membuat prosedur pelayanan tidak sesuai dengan aturan yang berlaku. Hal tersebut selain menimbulkan kecurangan dalam pelayanan juga membuat masyarakat yang sudah mengantri lama tentu makin lama lagi menunggunya. Pemerintah tidak pernah menunjuk badan pelayanan manapun untuk menyediakan jasa pembuatan kartu SIM. Dasar hukumnya ada pada Peraturan Kepala Kepolisian (Perkap) No. 9/2012 tentang Surat Izin Mengemudi (SIM).

Selain itu, masyarakat mereview bahwa proses pelayanan SIM terlalu rumit. Pelayanan yang terlalu rumit membuat masyarakat merasa tidak puas dan berujung kekecewaan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Satuan Penyelenggara Administrasi SIM Polrestabes Semarang. Hal tersebut merugikan sehingga tingkat kepercayaan Masyarakat terhadap pelayanan di Satuan Penyelenggara Administrasi SIM Polrestabes Semarang menjadi berkurang.

Proses pembuatan SIM dimulai dari pembelian formulir pendaftaran SIM, tes kesehatan, pembayaran, pengisian formulir, tes tertulis, tes praktik, foto hingga penyelesaian kartu SIM. Dalam kasus yang minim terjadi, antrian disemua proses terutama pada tes tertulis dan tes praktik karena tes tertulis dan tes praktik membutuhkan lebih banyak konsentrasi, yang mungkin membuat tidak seuai dengan waktu yang dialokasikan saat pembuatan kartu SIM. Karena hal tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti kualitas pelayanan Satuan Administrasi SIM (SATPAS) di Polrestabes Semarang. Pentingnya hal ini untuk menyelesaikan masalah yang terjadi pada pelayanan SIM di Satuan Penyelenggara Administrasi SIM Polrestabes Semarang. Dengan demikian maka pertanyaan penelitian yang akan dijawab

adalah mengapa kualitas pelayanan di Satuan Penyelenggara Administrasi SIM Polrestabes Semarang.

### **Rumusan Masalah**

- 1 Bagaimana kualitas pelayanan SIM pada Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS) Polrestabes Semarang ?
- 2 Apa saja faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan SIM pada Satuan Penyelenggara Administrasi SIM Polrestabes Semarang ?
- 3 Bagaimana upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Satuan Penyelenggara Administrasi SIM Polrestabes Semarang ?

### **Tujuan Penelitian**

- 1 Menganalisis kualitas pelayanan SIM yang dilakukan oleh Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS) Polrestabes Semarang
- 2 Menganalisis faktor yang mendukung dan menghambat pelayanan SIM pada Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS) Polrestabes Semarang
- 3 Menganalisis bagaimana upaya yang dilakukan Kepolisian untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada

Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS) Polrestabes Semarang.

## **D. Kajian Teori**

### **1. Administrasi Publik**

Administrasi publik telah lama dikenal sebagai "The Work of Government". Menurut Pakar akademik Felix A. Nigro dan L. Loyd G Nigro (Keban, 2008: 5-6) administrasi publik sebagai kerja sama antar kelompok Masyarakat yang mencakup tiga instansi yaitu yudikatif, eksekutif, dan legislative yang berperan membentuk kebijakan publik yang kemudian menjadi salah satu kegiatan politik yang terlihat beda dengan *private governance* serta memiliki keterkaitan dengan banyak kelompok dan individu privat untuk memberikan pelayanan.

Menurut Harbani Pasolong (2013: 8), administrasi publik ialah kerjasama kumpulan orang atau instansi untuk mengelola tugas negara untuk pemenuhan keinginan publik secara efektif serta efisien. Administrasi publik dapat disebut sebagai upaya pejabat negara atau administrasi dalam pelaksanaan tugas-tugas sektor publik, khususnya dalam penyediaan layanan.

### **2. Manajemen Publik**

Manajemen publik secara umum adalah usaha pemerintah untuk menjawab keperluan publik melalui bantuan fasilitas yang ada.

Mahmudi (2010:38-40) mengungkapkan bahwa manajemen bagian publik setidaknya mempunyai tujuh karakteristik yang menjadi pembeda dengan lingkungan swasta. Lingkungan publik tidak menitikkan keputusannya pada pilihan individu di pasar, namun pada pilihan kolektif dalam lingkungan pemerintahan, di mana tuntutan kolektif warga dikomunikasikan oleh perwakilannya yaitu partai politik atau DPR. Kekuatan pendorong di balik lingkungan publik yaitu kebutuhan pokok yang tentunya menjadikan tujuan utama penyediaan lingkungan publik. Organisasi sektor publik harus menginformasikan seluas-luasnya yang bertujuan dalam peningkatan keterbukaan dan tanggungjawab publik yang lebih dari lingkungan swasta.

Overman (dalam Pasolong, 2014:83) menyatakan jika manajemen publik ialah ilmu yang mempelajari aspek pengetahuan umum dari suatu organisasi serta termasuk dalam gabungan dari fungsi manajemen yang berada satu sisi dengan sumber daya manusia, sumber daya fisik. di sisi lain, keuangan, politik dan informasi. Pemerintahan membutuhkan suatu proses manajemen publik dalam menjalankan proses penyelenggaraan seperti perencanaan, pengorganisasian dan pengendalian, yang memiliki tujuan penyelenggaraan kegiatan

yang dibutuhkan dalam pencapaian tujuan yang direncanakan dalam lembaga. Administrasi publik dapat disebut sebagai proses memadukan SDM dan sumber daya yang lain yang searah dengan suatu kebijakan yang sudah ditetapkan oleh pemerintah. Pelaksanaan kebijakan publik oleh organisasi publik memerlukan perencanaan, pengorganisasian, dan pengawasan yang dilakukan oleh suatu badan yang berwenang dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik.

### **3. Pelayanan Publik**

#### **a. Konsep Pelayanan Publik**

Pelayanan yang diperoleh baik langsung maupun tidak langsung dari pemerintah atau swasta kepada masyarakat yaitu pelayanan publik. Istilah ini mengacu pada fakta bahwa pelayanan yang disediakan harus untuk semua orang, tanpa melihat dari agama, ras, etnis, warna kulit, atau perbedaan sosial. Moenir (2012: 568) menyatakan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan dimana keperluan dipenuhi secara langsung melalui tindakan seseorang. Oleh karena itu, pelayanan berarti sebagai rangkaian aktifitas dalam pembentukan suatu proses. Proses layanan itu berjalan dan akan tentu berjalan, serta mencakup semua aspek kehidupan masyarakat.

Menurut Wasitiono (2011:11), dalam Hardiyansyah pelayanan publik merupakan suatu kegiatan memberi jasa, baik dari swasta ataupun pemerintah dengan atau tanpa dibayar karena penunjukan. Menurut Agung Kurniawani Pasolong (2011:128), pelayanan publik yaitu pemberian layanan (melayani) untuk memenuhi seluruh kebutuhan seseorang atau masyarakat yang keterkaitan dengan organisasi tersebut sejalan dengan aturan serta prosedur utama yang sudah disepakati. Menurut Siinambela dalam Pasolong (2011:128), pelayanan publik yaitu suatu aktifitas yang diberikan oleh pemerintah untuk beberapa orang yang mempunyai semua aktifitas yang menghasilkan keuntungan dari kelompok atau unit serta yang memberikan kepuasan walaupun hasilnya tidak berkaitan dengan produk atau jasa.

Berdasarkan pandangan diatas, penulis menyimpulkan bahwa pelayanan publik ialah kegiatan pemberian laelayanan untuk penerima pelayanan administratif, yang dilaksanakan menurut asas pelayanan publik serta sejalan dengan aturan undang-undang dalam mencukupi keperluan masyarakat baik berupa barang maupun jasa pelayanan publik guna peningkatan kesejahteraan.

#### **b. Jenis Pelayanan Publik**

##### **1. Pelayanan administratif**

Pelayanan administratif yaitu layanan yang diperoleh dari badan pelayanan berupa pendaftaran, penelitian, pengambilan keputusan, pendokumentasian dan penyelenggaraan administrasi yang lain secara keseluruhan yang diperoleh hasil akhir berupa dokumen, seperti sertifikat, perizinan, surat rekomendasi, serta dokumen keterangan tertentu dan masih banyak lagi. Contoh pelayanan ini antara lain sertifikat tanah, pelayanan, IMB (izin mendirikan bangunan), pelayanan pengurusan kependudukan, akta kelahiran, dan akta kematian.

## 2. Pelayanan barang

Pelayanan barang yaitu pelayanan yang disediakan badan pelayanan dalam bentuk pengiriman dan/atau pemrosesan bahan berwujud nyata, termasuk distribusi dan pengiriman kepada konsumen secara langsung (sebagai unit atau individu) di dalam sistem. Pada umumnya aktifitas tersebut objek produk akhir dalam bentuk material (bentuk fisik) atau dapat diamati yang secara langsung membuat nilai lebih bagi pengguna. Misalnya layanan air bersih, telepon, layanan listrik.

## 3. Pelayanan jasa

Pelayanan jasa adalah jenis layanan dari suatu instansi pelayanan berupa fasilitas sarana dan prasarana serta penunjangnya.

Pengoperasiannya berdasarkan dari suatu sistem operasi yang spesifik dan terarah, produk akhirnya akan langsung dirasakan oleh pengguna dan dikonsumsi dalam kurun waktu tertentu antara lain, jasa lalu lintas (transportasi darat, laut dan udara), jasa kesehatan, jasa perbankan, jasa pos dan jasa proteksi kebakaran.

Diantara beberapa penjelasan tentang pelayanan publik diatas, pelayanan SIM di Satuan Penyelenggara Administrasi SIM Polrestaes Semarang termasuk jenis pelayanan administratif yang mana jenis pelayanan yang diberikan oleh instansi pelayanan tersebut adalah penerbitan dan perpanjangan SIM yang sama-sama menghasilkan produk akhir berupa kartu SIM.

## 4. Kualitas Pelayanan

### a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan adalah keadaan dinamis dari suatu produk, jasa, orang, proses dan lingkungan yang telah memenuhi atau melebihi angka harapan masyarakat. Fandi Tjiptono (2014:268), kualitas pelayanan yaitu usaha untuk memenuhi kebutuhan serta penyampaianya dalam menyeimbangkan apa yang diinginkan penerima layanan. Kualitas layanan diidentifikasi dengan melakukan perbandingan antara persepsi konsumen terhadap layanan yang benar-

benar diterima dengan layanan yang benar-benar diharapkan berdasarkan karakteristik layanan perusahaan.

Definisi lain kualitas pelayanan menurut Rambat Lupiyad (2013:216) yaitu seberapa besar perbedaan antara kenyataan apa yang diperoleh dengan harapan yang diperoleh konsumen terhadap pelayanan yang diterima/didapatkan.

### **b. Dimensi Kualitas Pelayanan**

SERVQUAL (singkatan dari *service quality*) yang dipopulerkan oleh Parasuraman, Zeithmal dan Berry (1990), yang mendefinisikan sebagai seberapa besar perbedaannya antara pelayanan yang diberikan dengan yang diharapkan masyarakat. Harapan masyarakat pada dasarnya sama dengan apa yang harus diberikan instansi kepada masyarakat. Pemahaman yang lebih dalam tentang arti kualitas pelayanan memerlukan pengetahuan tentang indikator-indikator yang menjadi pengaruh kualitas pelayanan. Menurut Zeithhamli, Parasuraman dan Berry (Hardiansyah 2011:46), kualitas pelayanan dapat dilihat dari dimensi ini yaitu:

- a. *Tangible* ( Berwujud )
- b. *Reliability* ( Kehandalan )
- c. *Responsiveness* ( Ketanggapan )
- d. *Assurance* ( Jaminan )
- e. *Empathy* ( Empati )

Dimensi diatas mempunyai indicator sebagai berikut:

- a. *Tangible* ( Berwujud ) Berupa fisik kantor, komputer, ruangan tunggu, pusat informasi dengan indikator sebagai berikut:
  1. Penampilan petugas/peralatan customer service.
  2. Ruangan yang nyaman.
  3. Kesederhanaan pelayanan.
  4. Disiplin mekanisme pemberi pelayanan.
  5. Kemudahan bagi masyarakat untuk mengakses permintaan layanan.
- b. *Reliability* ( Kehandalan )
  1. Ketelitian dalam menjalankan tugas.
  2. Memberikan standar pelayanan yang jelas.
  3. Petugas mampu dalam menggunakan alat bantu kerja.
  4. Petugas ahli mengoperasikan alat bantu kerja.
- c. *Responsiveness* ( Ketanggapan ) Kemampuan memberikan bantuan dan memberikan pelayanan secara cepat dan tepat serta merespon permintaan Masyarakat memiliki indikator sebagai berikut:
  1. Menanggapi setiap pemohon yang ingin menerima layanan.



2. Pegawai memberikan pelayanan dengan segera.
  3. Pegawai memberikan pelayanan dengan benar.
  4. Pegawai menanggapi semua keluhan pemohon.
- d. *Assurance* ( Jaminan ) Jaminan keramahan, kemampuan, kesopanan pegawai sehingga dapat menjamin kepercayaan Masyarakat memiliki Indikator antara lain:
1. Pegawai memberikan jaminan pelayanan tepat waktu.
  2. Jaminan biaya pelayanan yang diberikan pegawai.
  3. Jaminan legalitas pelayanan yang diberikan pegawai.
- e. *Empathy* ( Empati ) Sikap tegas namun memperhatikan masyarakat. Indikatornya sebagai berikut:
1. Mengutamakan kepentingan pelanggan / pemohon.
  2. Pelayanan dengan sikap ramah.
  3. Pelayanan dengan sopan.
  4. Pelayanan dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan).
  5. Petugas melakukan pelayanan dan menghargai setiap pemohon.

**c. Faktor-faktor Pendukung Pelayanan Publik**

Menurut Moenir (2014:88-119) tentang Manajemen Pelayanan Publik di Indonesia, faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik adalah sebagai berikut:

a. Faktor kesadaran

Suatu proses berpikir melalui meditasi, pertimbangan dan perbandingan untuk menciptakan keyakinan, ketenangan, keteguhan dan keseimbangan dalam jiwa seseorang sebagai titik tolak untuk tindakan selanjutnya.

b. Faktor aturan

Aturan adalah alat penting dalam semua tindakan dan perbuatan manusia. Semakin maju dan majmuk masyarakat, semakin besar peran aturan, dan dapat dikatakan bahwa tanpa aturan orang tidak dapat hidup dengan baik dan damai. Perlakuan pertama terhadap orang sebagai aturan menitikberatkan pada hal-hal yang hakiki, yaitu: (i). Kewenangan ; (ii). Pengetahuan dan pengalaman; (iii). Kemampuan berbahasa; (iv). Memahami pelaksana; (v). Disiplin dalam bertindak

c. Faktor organisasi

Layanan ini secara khusus ditujukan untuk orang-orang berkarakter dan kemauan yang kompleks.

d. Faktor pendapatan

Pendapatan adalah setiap penghasilan yang diterima individu sebagai upah atas tenaga dan pikirannya yang dipersembahkan

kepada seseorang ataupun lembaga, baik berupa uang, barang, maupun sumber daya, dalam kurun waktu tertentu.

e. Faktor kemampuan dan keterampilan

Kemampuan untuk melakukan kegiatan kerja untuk memproduksi suatu barang atau jasa untuk pemenuhan keinginan dan kebutuhan. Menciptakan kemampuan itu sendiri merupakan suatu keadaan yang dirujuk pada kondisi individu yang mampu melakukan suatu kegiatan kerja berdasarkan peraturan yang berlaku.

f. Faktor sarana pelayanan

Segala macam perlengkapan, alat serta fasilitas lainnya yang memiliki tujuan untuk alat bantu kerja atau penolong serta mempunyai tugas sosial untuk kepentingan orang-orang yang terlibat dalam penyelenggaraan kerja. Fungsi dari fasilitas layanan ini antara lain misalnya. (i) mempercepat proses penyelesaian untuk mempersingkat waktu; (ii). Peningkatkan produksi baik barang maupun jasa; (iii) memperbaiki kualitas produk menjadi lebih baik; (iv). Keakuratan pesanan dan stabilitas dimensi dijamin; (v). Perpindahan faktor yang lebih mudah; (vi). Menciptakan rasa nyaman kepada seseorang yang terikat; (vii). Menyebabkan kepuasan pada seseorang yang tertarik untuk meminimalkan sifat emosional seseorang.

Usaha yang ditujukan untuk peningkatan produksi dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh negara atau swasta kepada harus berkaitan juga dengan pengetahuan dan keterampilan anggotanya, yang berarti ada kemungkinan penurunan produktivitas dan mutu layanan penyebab karyawan bukan hanya tindakan dan perilaku disfungsi, tetapi kemungkinan besar tugas terlalu rumit dan karyawan tersebut tidak mampu dalam hal wawasan.

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Penelitian ini berlokasi pada bagian Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS) Polrestabes Semarang. Peneliti mengambil penelitian di lokasi tersebut karena peneliti ingin menganalisis kualitas pelayanan SIM di SATPAS Polrestabes Semarang. Pelayanan aparatur kepolisian menjadi obyeknya dan subjeknya dari adalah konsumen atau masyarakat yang melakukan pengurusan SIM pada Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS) Polrestabes Semarang.

Penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling* dengan ketentuan informan harus memenuhi kriteria sebagai berikut:

1. Seseorang yang masih tergolong bekerja atau terlibat dalam kegiatan yang diteliti.

2. Seseorang yang mempunyai cukup waktu dan bersedia memberikan informasi.
3. Seseorang yang enggan berbagi informasi mengenai hasil mereka sendiri.

Penelitian ini menggunakan jenis data kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara dan observasi.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penelitian ini adalah Analisis Kualitas Pelayanan SIM Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS) Polrestabes Semarang. Aparatur Sipil Negara adalah pelaksana terdepan pelayanan publik pemerintah. Selain pemerataan, pengaturan dan perlindungan, peran penyelenggara pelayanan publik juga penting dalam penyelenggaraan tugas pemerintahan. Fungsi ini merupakan tanda konkrit dari hubungan antara masyarakat dengan pemerintah dalam budaya relasional principal-agent. Isu mengenai pengembangan kinerja penyelenggara pelayanan yang kompetitif sejalan dengan reformasi dalam trend global telah menjadi pembahasan yang penting untuk pemerintahan di berbagai negara akhir-akhir ini (Cullen&Cushman,2000). Namun, usaha tersebut kelihatannya masih mengalami banyak masalah yang sangat serius terlebih lagi menyangkut sistem dan

institusi pemerintahan yang belum mampu untuk melakukan pengembangan sistem agar dapat beradaptasi dengan perubahan masyarakat yang terjadi secara terus-menerus. Peneliti tertarik untuk mengkaji kualitas pelayanan pada SATPAS Polrestabes Semarang. Tujuan penelitian adalah untuk untuk memecahkan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan SIM di SATPAS Polrestabes Semarang dan harapannya dapat memberi layanan serta fasilitas dengan baik, masyarakat akan mengalami kepuasan sehingga hubungan sosial yang selaras antara pihak kepolisian dengan masyarakat dapat terjalin.

### **1. Kualitas Pelayanan SIM pada Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS) Polrestabes Semarang**

Kualitas Pelayanan SIM pada SATPAS Polrestabes Semarang ditentukan berdasarkan indicator yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Dalam menganalisis kualitas pelayanan dapat dilihat dari proses pelayanan yang dilaksanakan oleh Polrestabes Semarang terhadap masyarakat. Menurut Zeithhaml, Parasuraman dan Berry (Hardiansyah 2011:46)lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu :

1. Bukti Fisik (*tangible*)

Kualitas pelayanan berupa sarana fisik yang diberikan oleh Polrestabes Semarang. Ketersediaan fasilitas yang sesuai dengan jumlah pengguna menjadikan pelayanan di Polrestabes Semarang efektif dan efisien. SATPAS Polrestabes Semarang sudah menyediakan komputer sesuai dengan jumlah petugas. Ruang tunggu dan tempat pelayanan luas dan bagus sehingga masyarakat dapat merasa nyaman. Tempat duduk juga banyak sehingga masyarakat dapat menunggu tanpa takut merasakan capek. Menurut masyarakat juga fasilitas di SATPAS Polrestabes Semarang lebih baik dari pada fasilitas di Polres Ungaran. Dalam melayani masyarakat SATPAS Polrestabes Semarang juga dituntut untuk berpakaian rapi sesuai dengan Standart Operasional Prosedur yang berlaku. Penampilan petugas sudah sesuai dengan SOP yang berlaku. Hal tersebut menjadi poin yang baik sehingga masyarakat merasa nyaman dan aman.

Ketersediaan media informasi tersebut dapat memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk mengetahui apa saja langkah-langkah dan prosedur serta persyaratan dalam pelayanan SIM.

Selain itu informasi langsung oleh petugas terhadap masyarakat dapat lebih memberikan pengetahuan dan pemahaman mengenai tahapan pelayanan SIM, sehingga masyarakat merasa puas dalam melakukan pelayanan SIM di SATPAS Polrestabes Semarang. Sistem keamanan juga disediakan untuk mengantisipasi adanya kejahatan maupun kecurangan. SATPAS Polrestabes Semarang sendiri keamanan lingkungannya juga sudah terjamin karena area kantor sudah dilengkapi kamera CCTV sehingga segala bentuk kejahatan maupun kecurangan dapat terpantau.

## 2. Keandalan (*reliability*)

Kualitas Pelayanan publik dalam hal ini adalah pelayanan pembuatan SIM, berdasarkan Dimensi Keandalan (*Reliability*) yaitu seberapa jauh pelayanan yang diberikan SATPAS Polrestabes Semarang dalam penyelenggaraan pelayanan pembuatan SIM sesuai dengan tujuannya, yaitu memberikan kemudahan dan menghindari terjadinya kecurangan dalam pengurusan SIM. Ketika masyarakat memasuki Polrestabes Semarang sudah tersedia papan yang menunjukkan prosedur dan alur

pelayanan, dan apabila masyarakat tidak memahami dapat menanyakannya langsung kepada petugas, Petugas SATPAS Polrestabes Semarang juga sudah baik dalam melayani masyarakat dengan cermat dan hati – hati, ketika ada kesalahan penulisan petugas memastikan kembali dengan data dari masyarakat sehingga data yang dihasilkan akurat.

SATPAS Polrestabes Semarang memberikan pelayanan yang bersih dari tindak kecurangan dan slogan anti jasa perantara atau calo sudah banyak terpasang di lingkungan pelayanan SATPAS Polrestabes Semarang. Namun masih adanya keberadaan calo menjadi faktor penghambat pelayanan SIM dikarenakan menggunakan calo dianggap tidak sesuai prosedur pelayanan yang berlaku serta menimbulkan kecurangan terhadap masyarakat yang lain, sedangkan untuk masyarakat yang melakukan permohonan SIM tanpa calo mengantrinya lebih lama. Dalam hal ini SATPAS Polrestabes Semarang menyarankan untuk datang lebih awal untuk mengantisipasi lamanya waktu pelayanan. Masyarakat yang tidak mau mengantri lama perlu datang lebih awal dikarenakan proses pelayanan yang

bertahap dan membutuhkan waktu yang lama.

### 3. Daya Tanggap (*responsiveness*)

Ketanggapan (Responsiveness) adalah kemampuan memenuhi permintaan warga masyarakat yang mengurus SIM dengan cepat dan tepat. Petugas SATPAS Polrestabes Semarang sudah baik ketika melayani masyarakat dan memahami apa yang masyarakat butuhkan. Petugas juga cepat dan tanggap dalam melakukan pelayanan. Namun ketika masyarakat yang mengantri terlalu banyak, masyarakat cenderung ingin didahulukan. Hal ini jelas menjadi kendala bagi Polrestabes Semarang, yang mana karena banyaknya pengunjung sehingga petugas menjadi kewalahan dalam melayani masyarakat yang membuat antriannya terabaikan. Selain itu pemanggilan nomor antrian yang masih menggunakan cara manual menjadi kendala yang perlu diperbaiki oleh Polrestabes Semarang.

SATPAS Polrestabes Semarang di tuntut untuk menanggapi keluhan masyarakat dengan baik. Dengan begitu masyarakat dapat puas terhadap pelayanan yang diberikan SATPAS Polrestabes Semarang. Disana Keluhan – keluhan masyarakat sudah ditanggapi

dengan baik oleh petugas dilihat ketika masyarakat merasa ragu atau tidak memahami pelaksanaan tes komputer SIM, petugas akan menjelaskan kembali tata cara dan prosedur pengambilan nilainya. Namun keluhan masyarakat terkait jasa perantara atau calo sendiri masih belum ditanggapi oleh petugas yang mana hal ini masih sering terjadi.

#### 4. Jaminan (*assurance*)

Jaminan (*Assurance*) adalah kemampuan atau sumber daya yang dimiliki untuk kemampuan memenuhi apa yang ditawarkan atau dijanjikan sehingga dapat menimbulkan kepercayaan tanpa menimbulkan keraguan terhadap pelayanan. SIM merupakan pelayanan berbasis aplikasi dengan internet, sehingga petugas yang memberikan pelayanan tidak hanya mampu dalam mengoperasikan komputer, tetapi mampu memberikan penjelasan terkait pembuatan SIM. Satuan Penyelenggara Administrasi SIM Polrestabes Semarang sudah melakukan tugasnya untuk pelayanan sesuai dengan kompetensi pengetahuan petugas yang sudah sejalan dengan tupoksi yang diberikan sehingga masyarakat merasa terjamin dan percaya dengan kecepatan waktu yang diberikan Satuan

Penyelenggara Administrasi SIM Polrestabes Semarang.

Standar waktu penerbitan SIM baru membutuhkan waktu sekitar 120-130 menit dan untuk proses perpanjangan SIM membutuhkan waktu sekitar 15-30 menit. Namun banyak pemohon yang mengeluhkan perihal lamanya proses pembuatan SIM. Hal tersebut juga karena ramainya antrian pemohon sehingga waktu pembuatan SIM baru dari pendaftaran, pemeriksaan kesahatam, uji teori dan praktek hingga pembayaran membutuhkan waktu lama lebih dari standar waktu penerbitan SIM baru. Ada juga masyarakat yang mengeluhkan perihal biaya pembuatan SIM yang menggunakan jasa perantara yang tentunya lebih mahal dan melanggar ketentuan yang berlaku.

#### 5. Perhatian (*empathy*)

Empati adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individu atau pribadi yang diberikan kepada orang lain dengan berupaya memahami keinginan orang tersebut. SATPAS Polrestabes Semarang mewajibkan setiap petugasnya untuk melaksanakan kepentingan masyarakat dengan tujuan untuk menghindari berbagai kesalahan yang terjadi oleh masyarakat dan petugas

siap untuk memberikan arahan dan perhatian selalu kepada masyarakat. Kedisiplinan petugas ketika mengatur pelayanan pembuatan SIM diperlukan ketika masyarakat yang berusaha untuk didahulukan. Sikap pengertian dan sopan santun menjadi poin utama dalam pelayanan kepada masyarakat. Selain itu petugas juga menghargai masyarakat. Hal ini jelas merupakan bentuk kode etik petugas sebagai bentuk pengabdian kepada masyarakat.

## **2. Faktor pendukung dan penghambat Pelayanan SIM pada Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS) Polrestabes Semarang**

### **Faktor Kesadaran**

Kesadaran masyarakat mengenai pentingnya Surat Ijin Mengemudi (SIM) di Kota Semarang perlu ditingkatkan. Tingkat kesadaran masyarakat sudah baik dan masyarakat sudah tau akan keberadaan dan peran Satuan Penyelenggara Administrasi SIM Polrestabes Semarang sebagai tempat melakukan pengurusan SIM. Selain itu masyarakat juga menerima dengan baik penyuluhan tentang pentingnya SIM, manfaat dan bagaimana mekanisme pembuatan SIM tersebut.

Walaupun begitu penyuluhan terkait Surat Ijin Mengemudi tetap sering dilakukan oleh petugas Satuan Penyelenggara Administrasi SIM Polrestabes Semarang untuk mengatasi masyarakat yang masih tidak taat dan menganggap SIM itu tidak penting. Hal tersebut perlu dilakukan petugas Satuan Penyelenggara Administrasi SIM Polrestabes Semarang agar masyarakat dapat paham dan tentunya meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya SIM bagi pengendara kendaraan.

### **Faktor Aturan**

Surat Ijin Mengemudi adalah tanda pengenal dan bukti identifikasi yang diberikan oleh kepolisian untuk masyarakat yang telah menyelesaikan persyaratan dan paham betul dengan aturan dan bagaimana mengemudi. Karena SIM penting bagi pengemudi kendaraan, wajib bagi yang berusia 17 tahun untuk melakukan pengurusan SIM. Pada Satuan Penyelenggara Administrasi SIM aturan tersebut sudah jelas ada dan telah dilaksanakan oleh sebagian besar masyarakat. Aturan tentang kewajiban memiliki SIM bagi

pengendara kendaraan bersifat mengikat dan wajib dipatuhi mengingat adanya sanksi yang telah ditetapkan bagi pelanggar itu sendiri. Namun tentunya masih ada juga masyarakat yang masih mengabaikan aturan SIM tersebut.

### **Faktor Organisasi**

Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS) Polrestaes Semarang sebagai organisasi kepengurusan SIM di kota Semarang memiliki system, prosedur dan metode yang baik dalam menyelesaikan berbagai permasalahan yang dapat menghambat tercapainya suatu tujuan organisasi tersebut. Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS) Polrestaes Semarang dalam mengatasi banyaknya masyarakat yang melakukan pengurusan SIM tidak bisa memilih atau menolak mereka semua sebelum jam waktu tutup pendaftaran. Jadi walaupun banyaknya pemohon Satuan Penyelenggara Administrasi SIM Polrestaes Semarang tetap melayani mereka semua dengan baik dan tentunya dalam rangka mencegah covid 19, SATPAS Polrestaes

semarang melakukan pemberitahuan untuk tetap jaga jarak dan mematuhi protocol kesehatan.

### **Faktor Kemampuan dan Keterampilan**

Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS) Polrestaes Semarang memiliki petugas yang mampu dan memiliki keterampilan yang baik dalam melayani masyarakat. Hal tersebut dapat terjadi mengingat sebelum terjun untuk melayani masyarakat petugas sudah dilatih sesuai dengan spesifikasi kerja dilapangan. Sehingga petugas Satuan Penyelenggara Administrasi SIM Polrestaes Semarang sudah mampu dan benar-benar siap dalam melayani masyarakat.

### **Faktor Sarana Pelayanan**

Sarana pelayanan menjadi hal penting yang terus ditingkatkan pada Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS) Polrestaes Semarang. Pelayanan yang baik perlu adanya sarana pelayanan yang memadai dan hal tersebut sudah disediakan oleh Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS) Polrestaes Semarang



sehingga petugas tidak kesulitan dalam melaksanakan pekerjaannya dan masyarakat menjadi nyaman serta aktifitas organisasi dapat berjalan dengan lancar.

### **3. Upaya yang Dilakukan untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS) Polrestabes Semarang**

- a) Dalam upaya peningkatan SDM melaksanakan Pendidikan Pengembangan Peserta (Dikbangpes) atau Pendidikan Kejuruan (Dikjur) untuk mengembangkan kemampuan SDM di SATPAS Polrestabes Semarang sehingga petugas dapat menguasai apa yang dilaksanakan dan dikerjakan disana.
- b) Melakukan peningkatan fasilitas sarana dan prasarana Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS) Polrestabes Semarang dengan yang membidangi masalah bangunan ataupun fasilitas kepolisian.
- c) Menerima dan menindak lanjuti feedback atau masukan dari

masyarakat terkait peningkatan pelayanan.

## **KESIMPULAN**

1. Analisis Kualitas Pelayanan SIM Pada Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS) Polrestabes Semarang

Bukti fisik (*tangible*) kualitas pelayanan SIM SATPAS Polrestabes Semarang sangat baik

Kehandalan (*reability*) petugas Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS) Polrestabes Semarang dalam melayani masyarakat belum baik. Dapat dilihat keberadaan jasa perantara atau Calo SIM menjadi penghambat yang menimbulkan kecurangan dalam melakukan prosedur pengurusan SIM. Petugas sudah cermat dan teliti

Daya tanggap (*responsiveness*) petugas Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS) Polrestabes Semarang dalam melayani masyarakat sangat baik. Hal tersebut ditunjukkan dari respon petugas yang cepat dalam mengatasi masalah yang terjadi. Namun banyak nya masyarakat yang melakukan kepengurusan SIM membuat petugas kewalahan sehingga menyebabkan antrian yang terabaikan.

Walaupun begitu, keluhan masyarakat juga ditanggapi dengan baik.

Jaminan (*assurance*) petugas Satuan Penyelenggara Administrasi SIM Polrestabes Semarang belum baik. Dapat dilihat dari petugas mampu memberikan jaminan kepada masyarakat mengenai waktu yang dibutuhkan dalam pembuatan SIM dan juga biaya yang dibutuhkan dalam pembuatan SIM tersebut. Namun walaupun begitu masih ada masyarakat yang mengeluhkan perihal biaya pembuatan SIM yang mahal bagi pengguna jasa perantara (*calo*) yang tidak sesuai dengan yang berlaku.

Perhatian (*empathy*) petugas SATPAS Polrestabes Semarang sangat baik. Dilihat dari sikap pengertian dan sopan santun serta ramah yang mereka tunjukkan kepada masyarakat ketika menanggapi semua keluhan atau permasalahan dalam kepengurusan SIM tersebut. Mengingat banyaknya pemohon SIM juga namun tetap ramah dan menghargai masyarakat.

## 2. Faktor Pendukung dan Penghambat Kualitas Pelayanan SIM Polrestabes Semarang

Faktor pendukung kualitas pelayanan SIM Satuan Penyelenggara Administrasi

SIM (SATPAS) Polrestabes Semarang meliputi:

- a. Pada faktor kesadaran, masyarakat menerima dengan baik penyuluhan tentang pentingnya SIM, manfaat dan bagaimana mekanisme pembuatan SIM. Masyarakat juga tau keberadaan dan peran Satuan Penyelenggara Administrasi SIM Polrestabes Semarang.
- b. Pada faktor aturan, aturan tentang kewajiban memiliki SIM bagi pengendara kendaraan sudah jelas dan bersifat mengikat serta wajib dipatuhi oleh masyarakat.
- c. Pada faktor organisasi, petugas melakukan pelayanan dengan baik sampai waktu tutup pelayanan tanpa memilih atau menolak masyarakat yang melakukan pengurusan SIM. Petugas juga melakukan pemberitahuan tentang aturan jaga jarak.
- d. Pada faktor kemampuan dan keterampilan, petugas sudah mampu dan memiliki keterampilan yang baik. pelatihan kerja dilakukan petugas sebelum terjun untuk melayani masyarakat.

- e. Pada faktor sarana pelayanan, sarana pelayanan sudah memadai dan sesuai dengan kebutuhan. Peningkatan sarana pelayanan juga terus dilakukan.

Faktor penghambat kualitas pelayanan SIM Satuan Penyelenggara Administrasi SIM Polrestabes Semarang meliputi:

- a. Penyuluhan harus terus dilakukan oleh petugas untuk mengatasi masyarakat yang tidak taat dan melanggar peraturan untuk menumbuhkan kesadaran masyarakat
  - b. Masih ada juga masyarakat yang masih mengabaikan aturan wajib SIM bagi pengendara kendaraan.
  - c. Jumlah petugas yang tidak sebanding masyarakat yang melakukan pengurusan SIM
3. Upaya yang Dilakukan untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS) Polrestabes Semarang
- a. Melaksanakan Pendidikan Pengembangan Peserta (Dikbangpes) atau Pendidikan Kejuruan (Dikjur) untuk mengembangkan kemampuan SDM petugas SATPAS Polrestabes Semarang.

- b. Melakukan peningkatan fasilitas sarana dan prasarana SATPAS Polrestabes Semarang dengan yang membidangi masalah bangunan ataupun fasilitas kepolisian.
- c. Menerima dan menindak lanjuti feedback atau masukan dari masyarakat terkait peningkatan pelayanan.

### **SARAN**

1. Mempersempit gerak jasa perantara atau calo SIM yang masih berkeliaran disekitar kantor Satuan Penyelenggara Administrasi SIM Polrestabes Semarang melalui sosialisasi anti calo kepada masyarakat.
2. Melakukan bimbingan kepada petugas untuk membentuk pribadi petugas yang jujur, baik dan berkompeten
3. Penambahan petugas untuk mengoptimalkan pelayanan pada SATPAS Polrestabes Semarang sehingga dapat mempercepat antrian pemohon SIM.
4. Pengadaan sosialisasi yang lebih menarik sehingga masyarakat dapat tertarik dan tentunya menambah partisipasi masyarakat untuk memiliki SIM.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anwar Prabu Mangkunegara (2009) *Evaluasi Kinerja SDM*. Rafika Aditama. Bandung
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep Dimensi, Indikator, dan Implementasinya)*. Yogyakarta: Gava Media
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan
- Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Surjadi. 2012. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Refika Aditama. Bandung.
- Keputusan Kapolri No. Pol. : Kep/37/X/2008 tanggal 27 Oktober 2008 tentang Penjabaran program kerja Akselerasi Transformasi Polri menuju Polri yang mandiri, profesional dan dipercaya masyarakat
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26 Tahun 2004 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Perkap Nomor 23 Tahun 2010 tanggal 28 September 2010 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Satuan Organisasi pada Tingkat Kepolisian Daerah
- Undang-undang Nomor 2 Tahun 2002 tanggal 8 Januari 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia
- Andrian, Ferry (2019). "Evaluasi Kinerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (Studi Pada Polres Lampung Selatan)". Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung. Lampung
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat, Jakarta. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Edisi ketiga. Salemba Empat, Jakarta.
- Subroto, Djoko., & Yamit, Zulian. (2004). Pengaruh kinerja pelayanan aparat kepolisian terhadap kepuasan masyarakat: studi kasus pada bagian pengurusan surat ijin mengemudi (SIM) di wilayah kerja Kepolisian Republik Indonesia Resort Sleman Polda Daerah Istimewa Yogyakarta. *Sinergi Kajian Bisnis dan Manajemen*. Volume 7 No. 1. Hal 31-51 Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia.
- Humas Korlantas Polri. 2019. *Indeks Kepuasan Masyarakat atas Pelayanan Satpas SIM: Survey*. Books.google.co.id