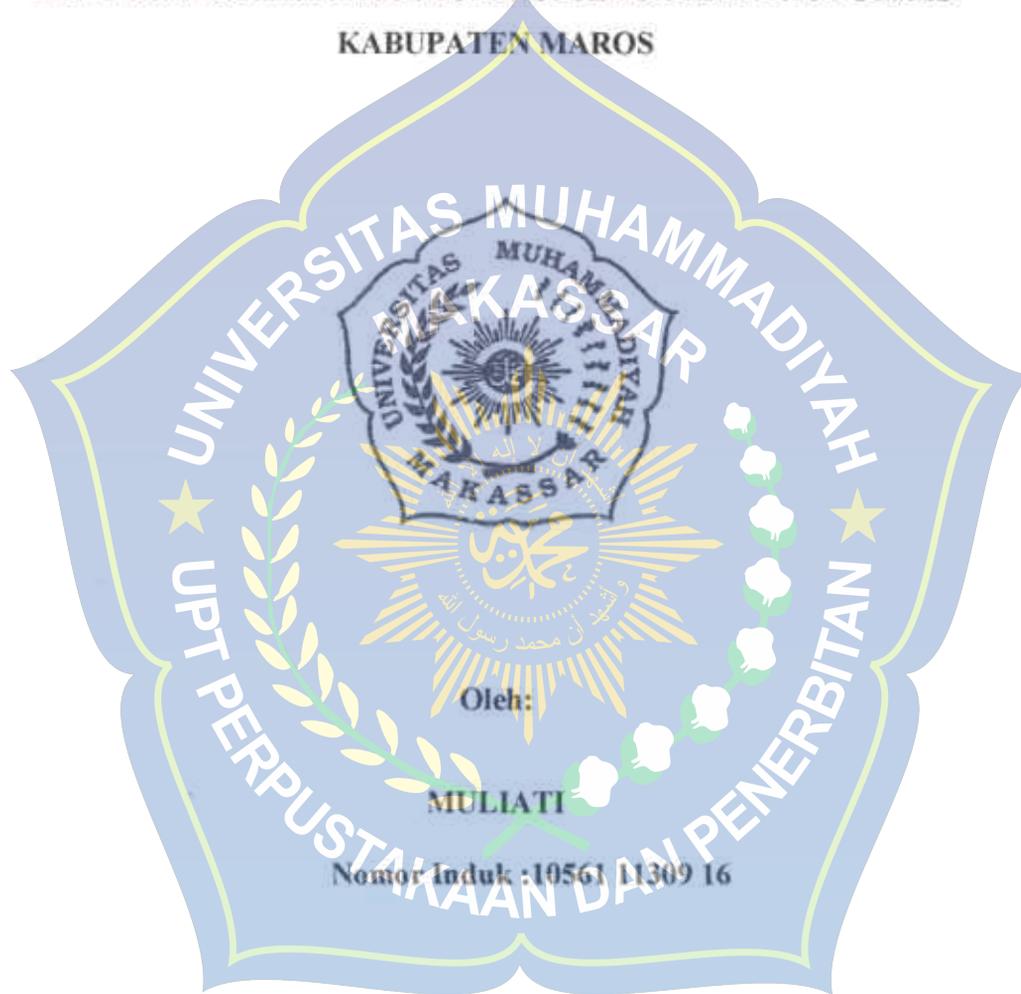


SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR SATUAN
PENYELENGGARA ADMINISTRASI SIM SATLANTAS POLRES
KABUPATEN MAROS**



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2021

SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR SATUAN
PENYELENGGARA ADMINISTRASI SIM SATLANTAS POLRES
KABUPATEN MAROS**

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi dan Memperoleh

Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)

Disusun dan Diajukan Oleh

MULIATI

Nomor Induk Mahasiswa : 10561 11309 16

Kepada

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2021

10/03/2021
-
1 exp
smb. Alumni
-
R/0207/ADN/21 CD
MUL
K'

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN AKHIR

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Satuan Penyelenggara Administrasi SIM Satlantas Polres Kabupaten Maros

Nama Mahasiswa : Muliati

Nomor Induk Mahasiswa : 10561 11309 16

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Drs. H. Anwar Parawangi, M.Si


Nur Khaerah, S.IP., M.IP

Mengetahui:

Dekan

Ketua Program Studi


Dr. Hj. Jhyani Malik, S.Sos., M.Si


Nasrul Haq, S.Sos., MPA

NBM: 730727

NBM: 1067463

HALAMAN PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor: 0205/FSP/A.4-II/VIII/42/2021 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana dalam Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang dilaksanakan di Makassar pada hari senin, tanggal 30 bulan agustus tahun 2021

Ketua

Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si
NBM: 730727

Sekretaris

Dr. Burhanuddin, S.Sos., M.Si
NBM: 1084366

PENGUJI:

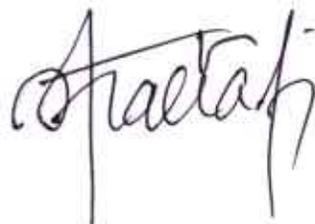
1. Dr. H. Lukman Hakim, M.Si

()

2. Dr. H. Samsir Rahim, S.Sos., M.Si

()

3. Nur Khaerah, S.IP, M.IP

()

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Muliati

Nomor Induk Mahasiswa : 10561 11309 16

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar skripsi ini adalah karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat dari sumber lain. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 05 Juli 2021

Yang Menyatakan,

Muliati

ABSTRAK

Muliati, Anwar Parawangi dan Nur Khaerah. Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Satuan Penyelenggara Administrasi SIM Satlantas Polres Maros.

Kepolisian Resort Maros (disingkat Polres Maros) adalah pelaksana tugas Kepolisian Negara Republik Indonesia di wilayah yurisdiksi Kabupaten Maros, Sulawesi Selatan, Indonesia.

Penelitian ini memfokuskan pada kualitas pelayanan SIM Satlantas Polres Maros. Metode Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa yang ada dalam suatu instansi pemerintahan yang terjadi dilapangan. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan triangulasi sumber untuk mengecek keabsahan data penelitian. Analisis data penelitian ini menggunakan tiga komponen yang terdiri reduksi data, penyajian, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan SIM Satlantas Polres Kabupaten Maros jika dilihat dari indikator kualitas pelayanan *tangible* (bukti fisik) kelengkapan sarana dan prasarana sudah lengkap serta penampilan petugas pelayanan pada saat melayani rapi dan bersih pada saat melayani masyarakat, *reliability* (kehandalan) ketepatan waktu pada saat melayani serta pelayanan yang sama untuk semua masyarakat yang diberikan oleh petugas pelayanan SIM, *responsiviness* (ketanggapan) petugas pelayanan SIM memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat *assurance* (jaminan) sikap sopan santun pada saat melayani dan menumbuhkan rasa percaya masyarakat akan pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan akan tetapi belum ada jaminan kepastian waktu mengenai ujian praktek berapa lama waktu yang dibutuhkan ketika mengurus SIM dan *Emphaty* (empati) petugas pelayanan SIM memberikan perhatian yang tulus dan memahami kebutuhan masyarakat.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan Publik

KATA PENGANTAR



Penulis panjatkan rasa syukur yang tidak terhingga kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Satuan Penyelenggara Administrasi SIM Satlantas Polres Kabupaten Maros"

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih sedalam-dalamnya kepada kedua orang tua saya dan segenap keluarga yang senantiasa mendukung dan mendoakan disetiap langkah saya untuk segera menyelesaikan skripsi ini.

Tak lupa penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar beserta jajarannya.
2. Ibu Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Besesrta jajarannya.
3. Bapak Dr. Burhanuddin, S.Sos., M.Si selaku wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Bapak Nasrulhaq, S.Sos., MPA selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara dan Ibu Nurbiah Tahir, S.Sos., M.AP selaku sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar beserta jajarannya.

5. Bapak Dr. Drs. H. Anwar Parawangi, M.Si selaku Pembimbing I dan ibu Nur Khaerah, S.IP.,M.IP selaku Pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
 6. Teman-teman CSQ yaitu Andi Nurislamiyah AB, Sri Wahyuni, Rismawati, Kiki Angreni dan Robbi yang selama ini bersama-sama melewati suka dan duka untuk berjuang meraih gelar sarjana.
 7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen, serta seluruh Staff Pegawai di ruang lingkup Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
 8. Kanit Regident, Kasatlantas Polres Kabupaten Maros beserta jajarannya yang telah membantu dan memberikan arahan kepada penulis dalam melaksanakan penelitian..
 9. Dan berbagai pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan doa dan dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung.
- Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun penulis sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Makassar, 05 Juli 2021

Penulis,

Muliati

DAFTAR ISI

| | |
|---|-----|
| HALAMAN JUDUL | ii |
| HALAMAN PERSETUJUAN | iii |
| HALAMAN PENERIMAAN TIM | iv |
| HALAMAN PERNYATAAN | v |
| ABSTRAK | vi |
| KATA PENGANTAR | vii |
| DAFTAR ISI | ix |
| DAFTAR TABEL | xi |
| DAFTAR GAMBAR | xii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 7 |
| C. Tujuan Penelitian | 7 |
| D. Manfaat Penelitian | 7 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 9 |
| A. Penelitian Terdahulu | 9 |
| B. Konsep Dan Teori | 12 |
| C. Konsep Pengertian Surat Izin Pengemudi | 22 |
| D. Kerangka Pikir | 24 |
| E. Fokus Penelitian | 25 |
| F. Deskripsi Fokus | 26 |

| | |
|--|-----------|
| BAB III METODE PENELITIAN | 28 |
| A. Waktu dan Lokasi Penelitian | 28 |
| B. Jenis dan Tipe Penelitian..... | 28 |
| C. Sumber Data..... | 29 |
| D. Informan Penelitian..... | 29 |
| E. Teknik Pengumpulan Data..... | 30 |
| F. Teknik Analisis Data..... | 31 |
| G. Teknik Pengabsahan Data..... | 32 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN..... | 34 |
| A. Gambaran Umum Polres Maros..... | 34 |
| B. Hasil Penelitian Kualitas Pelayanan SIM Satlantas Polres Kabupaten Maros | 44 |
| C. Pembahasan Hasil Penelitian..... | 63 |
| BAB V PENUTUP..... | 71 |
| A. Kesimpulan..... | 71 |
| B. Saran..... | 73 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 74 |
| LAMPIRAN..... | 76 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 3.1 Informan Penelitian..... | 30 |
| Tabel 4.1 Glosarium..... | 67 |
| Tabel 4.2 Masyarakat yang Mengurus SIM Baru di Satlantas Polres Kabupaten Maros Tahun 2020..... | 68 |
| Tabel 4.3 Masyarakat yang Mengurus Perpanjangan SIM di Satlantas Polres Kabupaten Maros Tahun 2020..... | 69 |
| Tabel 4.4 Masyarakat yang Mengurus SIM Baru di Satlantas Polres Kabupaten Maros Periode Juli 2021..... | 69 |
| Tabel 4.5 Masyarakat yang Mengurus Perpanjangan SIM di Satlantas Polres Kabupaten Maros Periode Juli 2021..... | 70 |



DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 2.1 Bagang Kerangka Pikir | 25 |
| Gambar 4.1 Lambang Polda Sulawesi Selatan | 34 |
| Gambar 4.2 Peta Wilayah Yuridiksi Polres Maros | 35 |



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik menjadi isu kebijakan yang semakin strategis karena perbaikan pelayanan publik di Indonesia cenderung berjalan di tempat, di dalam kehidupan politik, perbaikan pelayanan publik sangat berdampak luas khususnya dalam memperbaiki tingkat kepercayaan kepada pemerintah. Buruknya pelayanan publik selama ini menjadi salah satu faktor penting yang mendorong munculnya kurangnya kepercayaan masyarakat kepada pemerintah, kurangnya kepercayaan masyarakat teraktualisasi dalam bentuk protes dan demonstrasi yang cenderung tidak sehat yang menunjukkan kekecewaan masyarakat terhadap pemerintahnya. Oleh karena itu perbaikan pelayanan publik perlu dilakukan agar pandangan masyarakat kepada pemerintah dapat diperbaiki, karena dengan perbaikan kualitas pelayanan publik yang semakin baik, dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat sehingga kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dapat dibangun kembali.

Pelayanan publik merupakan suatu bentuk layanan yang diberikan birokrasi atau pemerintah kepada masyarakat yang dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat. Pelayanan publik disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, sedangkan penerima pelayanan publik adalah masyarakat atau kelompok yang melakukan pelayanan.

Masyarakat merupakan pelanggan dari pelayanan publik, karena masyarakat langsung dapat menilai apakah kualitas pelayanan yang diberikan sudah baik atau masih belum sesuai dengan harapan masyarakat, karena baik buruknya pelayanan publik yang diberikan birokrat kepada masyarakat sering dijadikan tolak ukur keberhasilan suatu instansi pemerintah.

Pandangan Dwiyanto (2017:171) pelayanan publik memiliki peran strategis dalam mewujudkan tata pemerintahan yang baik karena menjadi arena interaksi yang intensif antara pemerintah dan warganya serta memiliki potensi untuk secara langsung menyetujui pemenuhan kebutuhan dan penanganan permasalahan publik. Terkait dengan permasalahan publik, pelayanan publik yang ada pada daerah-daerah di Indonesia ada sebagian yang masih memberikan kesan yang buruk, hal itu terjadi karena terselenggaranya pelayanan publik yang dirasakan kurang maksimal. Sebagai hal contoh pelayanan publik yang berbelit-belit dan tidak memudahkan masyarakatnya, biaya tinggi dan tidak transparan itu merupakan salah satu dari berbagai permasalahan yang ada pada pelayanan publik. Sehingga masyarakat memiliki hak untuk dapat melaporkan kepada instansi yang terkait mengenai pelayanan publik yang dirasa kurang baik tersebut.

Pemerintah memiliki berbagai tugas dalam menyelenggarakan pemerintahannya, salah satunya yaitu dengan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Seperti yang tercantum dalam Undang-

Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang baik yaitu asas kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentang, ketepatan waktu, kemudahan dan keterjangkauan bagi masyarakat untuk mendapatkan penyelenggaraan pelayanan publik dalam hal ini diberikan dalam bentuk pelayanan yang beroperasi di Kantor Satuan Penyelenggara Administrasi SIM Satlantas Polres Kabupaten Maros.

Berdasarkan Pasal 1 ayat 4 Peraturan Kepala Kepolisian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2012 tentang Surat Izin Mengemudi (SIM), menyebutkan bahwa Surat Izin Mengemudi (SIM) adalah tanda bukti legitimasi kompetensi, alat kontrol dan data forensik kepolisian bagi seseorang yang telah lulus uji pengetahuan, dan keterampilan untuk mengemudikan kendaraan bermotor di jalan sesuai dengan persyaratan yang ditentukan berdasarkan Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

Permasalahan pelayanan surat izin mengemudi (SIM) merupakan salah satu masalah internal dalam hal pelayanan terhadap masyarakat, hal ini terkait dengan kompetensi sumber daya masyarakat (SDM) polri, kuliatas pelayanan belum optimal dan sistem penilaian kinerja (SMK) yang masih belum berjalan dengan baik, hal ini yang harus dibenahi dalam pelayanan surat izin mengemudi (SIM).

Upaya 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. Polantas juga mempunyai tugas pokok yang harus dilaksanakan. Berdasarkan Vademikum Polisi Lalu Lintas (pendalaman masalah ke lalu lintasan), bahwa tugas Polantas adalah teknis pembinaan ketertiban lalu lintas, masalah penegakan hukum lalu lintas, registrasi dan identifikasi pengemudi dan kendaraan bermotor serta pengkajian masalah lalu lintas. Keberadaan Sat lantans pada hakekatnya merupakan upaya untuk menjawab tantangan zaman dan perubahan lingkungan yang semakin cepat berubah terutama dalam upaya mengantisipasi pesatnya pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat yang secara langsung maupun tidak langsung.

Kualitas pelayanan di Satlantans Polres Kabupaten Maros yang baik akan menjamin keberhasilan pelayanan tersebut, sebaliknya kualitas pelayanan yang rendah dapat berpengaruh terhadap pelayanan yang kurang memuaskan di masyarakat. Keadaan pelayanan seperti ini dapat mengakibatkan pelayanan yang kurang baik sehingga masyarakat tidak mendapatkan kepuasan dari pelayanan yang diberikan oleh Satlantans Polres Kabupaten Maros.

Salah satu pelaksanaan pelayanan di kantor satuan penyelenggara administrasi SIM Satlantans Polres Kabupaten Maros, juga dituntut memberikan suatu pelayanan berkualitas sesuai dengan harapan dan

keinginan masyarakat yang mengurus SIM baru dan perpanjangan di Satlantas Polres Kabupaten Maros. Dalam penelitian ini terdapat satu permasalahan terkait lima indikator kualitas pelayanan terdiri dari *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiviness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati). *Tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiviness* (ketanggapan), *emphaty* (empati) ke empat indikator tersebut pelayanannya sudah sesuai harapan masyarakat diantaranya *tangible* (bukti fisik) yaitu kelengkapan sarana dan prasarana Kasatlantas Polres Kabupaten Maros telah menyediakan sarana pelayanan sistem terpadu yaitu pelayanan satu pintu, menyediakan sistem antrian agar masyarakat lebih teratur dalam menunggu antrian, menyediakan layanan IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) dalam pelayanan SIM disini dapat dinilai langsung masyarakat bagaimana kualitas pelayanan SIM tersebut, serta menyediakan Wi-fi serta sarana monitor untuk masyarakat yang mengurus SIM baru atau perpanjangan, selain itu petugas pelayanan telah menyediakan beberapa fasilitas infabel bagi masyarakat penyandang cacat.

Reliability (kehandalan) petugas pelayanan SIM Satlantas Polres Kabupaten Maros sudah memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat yang mengurus SIM dan perpanjangan, *responsiviness* (ketanggapan) petugas pelayanan SIM Satlantas Polres Kabupaten Maros sudah memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, misalnya petugas

pelayanan cukup tanggap dalam menerima keluhan masyarakat mengenai persyaratan apa saja yang harus dilengkapi pada saat melakukan perpanjangan SIM, *emphaty* (empati) petugas pelayanan SIM Satlantas Polres Kabupaten Maros sudah menunjukkan sikap peduli kepada masyarakat yang mengurus SIM dan perpanjangan, terdapat satu diantaranya, yang menjadi permasalahan dalam pelayanan di kantor satuan penyelenggara administrasi SIM Satlantas Polres Kabupaten Maros adalah *assurance* (jaminan) petugas pelayanan SIM Satlantas Polres Kabupaten Maros belum mampu memberikan jaminan kepastian waktu mengenai tes ujian praktek karena ketika tahapan pertama tidak lulus maka harus menunggu satu minggu untuk mengulang tes kemabli, apabila masyarakat yang ingin dilayani dalam jumlah banyak maka proses penyelesaiannya tidak selalu tepat waktu, sedangkan jika masyarakat yang dilayani hanya beberapa orang saja maka SIM mampu dicetak dengan tepat waktu.

Kualitas pelayanan tersebut mencerminkan kualitas dari instansi dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Melalui pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat Kabupaten Maros maka wajah atau sosok instansi akan banyak dinilai oleh masyarakat yang mengurus SIM.

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk meneliti lebih mendalam kualitas pelayanan SIM di Kantor Satuan Penyelenggara Administrasi SIM Satlantas Polres Kabupaten Maros, dengan

mengangkat judul kualitas Pelayanan Publik di Kantor Satuan Penyelenggara Administrasi SIM Satlantas Kabupaten Maros.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Bagaimana kualitas pelayanan publik di kantor satuan penyelenggara administrasi SIM Satlantas Polres Kabupaten Maros?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di kantor satuan penyelenggara administrasi SIM Satlantas Polres Kabupaten Maros!

D. Manfaat Penelitian

a. Manfaat teoritis

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, terutama pelayanan pengurusan SIM, hal ini terkait dengan kompetensi sumber daya masyarakat (SDM) polri, kuliatas pelayanan belum optimal dan sistem penilaian kinerja (SMK) yang masih belum berjalan dengan baik, hal ini yang harus dibenahi dalam pelayanan surat izin mengemudi (SIM). Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi peneliti dalam memahami bagaimana pelaksanaan pelayanan yang baik.

b. Manfaat praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi penyelenggara layanan, agar dapat memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan salah satu acuan bagi peneliti dalam melaksanakan penelitian sehingga peneliti memperkaya teori dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Dari penelitian-penelitian terdahulu peneliti menemukan banyak penelitian dengan tema yang sama yaitu kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan atau masyarakat. Tujuan dari pemaparan penelitian terdahulu sangat berguna untuk mengetahui perbandingan antara penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Adapun beberapa penelitian terdahulu yaitu:

1. Sarmini. (2019). Kualitas Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) Pada Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Karimun.

Hasil penelitian kualitas pelayanan publik dilihat dari indikator *Tangible* (bukti fisik) hasilnya belum ada tempat atau ruang tunggu khusus yang nyaman bagi pengguna layanan atau masyarakat, kualitas pelayanan dilihat dari indikator *Realibility* (kehandalan) hasilnya kemampuan dan kehandalan pegawai untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya yang ada dinilai kurang, hal tersebut terlihat dari keadilan dalam memberikan pelayanan, namun terkait dengan keramahan serta sopan santun pegawai oleh masyarakat dinilai masih kurang. *Emphaty* hasilnya perhatian pegawai sudah memberikan kesan yang menyenangkan. Hal ini dapat terlihat dari

sikap petugas yang menerangkan dengan sejelas-jelasnya mengenai prosedur pelayanan dan meminta kritik maupun saran dengan sepenuh hati dengan intopeksi untuk pelayanan yang lebih baik.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan surat izin mengemudi pada kantor Satuan Lalu Lintas Polres Karimun belum memenuhi lima indikator kualitas pelayanan publik menurut Sinambela (2006), terutama pada indikator *tangible* (bukti fisik) dan *reliability* (kehandalan) karena belum adanya tempat ruang tunggu khusus yang nyaman bagi pengguna layanan atau masyarakat dan kehandalan pegawai untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya yang ada dinilai kurang.

2. Achmi Sutopo. (2017) Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung

Penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan public di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Temanggung dilihat dari *tangible* (bukti fisik), fasilitas pendukung pelayanan di indukcapil Kabupaten Temanggung belum memadai dan memuaskan masyarakat. Hal ini dikarenakan belum adanya kipas angin maupun AC di ruang tunggu, belum adanya pengeras suara untuk memanggil antrian, serta belum adanya buku bacaan atau koran yang dapat dibaca saat menunggu antrian proses layanan, *reliability* (kehandalan), pegawai melakukan pemrosesan layanan dengan tepat waktu, selain itu biaya yang dibebankan kepada masyarakat

terperinci secara jelas, *responsiveness* (daya tanggap), pegawai merespon hal-hal yang dipertanyakan oleh masyarakat dan memberikan pengarahannya terkait pertanyaan tersebut, *assurance* (jaminan), berupa kemudahan layanan dan jaminan kepada masyarakat yang mengajukan permohonan pelayanan, dan *empathy* (empati) sikap ramah petugas pelayanan pada saat melayani masyarakat.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan publik di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Temanggung belum memenuhi lima indikator kualitas pelayanan publik menurut Sinambela (2006) terutama pada indikator *tangible* (bukti fisik) karena belum adanya kipas angin maupun AC di ruang tunggu pelayanan sehingga masyarakat yang menunggu antrian merasa kepanasan dan belum adanya pengeras suara untuk memanggil nomor antrian.

3. Ratna Eka Kuswadi (2017) Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Tanjung Sari Kabupaten Gunung Kidul

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penyebab rendahnya kualitas pelayanan publik di Kecamatan Tanjung Sari Kabupaten Gunung Kidul disebabkan oleh beberapa indikator yang pertama yaitu *tangible* (bukti fisik), yaitu adanya ketidaknyamanan tempat pelayanan termasuk sarana dan prasarana yang belum lengkap. *Reliability* (kehandalan), yaitu belum ahlinya pegawai dalam

menggunakan berbagai alat bantu pelayanan. *Empathy* (empati) yaitu ketidakramahan pegawai dalam melakukan proses pelayanan. Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tanjung sari Kabupaten Gunung Kidul yaitu, masalah kualitas dan kuantitas sumber daya, kurangnya koordinasi dengan pemerintah desa serta masih terbatasnya sarana dan prasarana.

Hasil penelitian diatas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di kecamatan Tanjung Gunung Sari kabupaten Gunung Kidul belum memenuhi lima indikator kualitas pelayanan menurut Sinambela (2006) terutama pada indikator *tangible* (bukti fisik), yaitu adanya ketidaknyamanan tempat pelayanan termasuk sarana dan prasarana yang belum lengkap, *reliability* (kehandalan) yaitu, belum ahlinya pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan, dan *emphaty* (empati) yaitu ketidakramahan pegawai dalam melakukan proses pelayanan.

B. Konsep dan Teori

1. Pengertian Kualitas

Pelayanan yang baik seharusnya memiliki kualitas yang sesuai dengan yang diharapkan masyarakat, sehingga masyarakat senantiasa merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh aparaturn pemerintah. Menurut Sinambela (2006:6), mendefinisikan kualitas adalah segala sesuatu yang memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of cortumers*) pandangan

yang sama menurut Gaspersz (1997), yang dikutip Mulyawan (2016:14) menyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi kebutuhan atau keinginan pelanggan.

Lebih lanjut menurut Tjiptono (2005:2) bahwa pengertian kualitas terdiri dari beberapa poin diantaranya:

- a) Kesesuaian dengan kecocokan/tuntutan;
- b) Kecocokan untuk pemakaian;
- c) Perbaikan/ penyempurnaan berkelanjutan;
- d) Bebas dari kerusakan /cacat;
- e) Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat;
- f) Melakukan segala sesuatu secara benar dengan semenjak awal;
- g) Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Berbeda dengan Lukman (2000:11), yang mengartikan kualitas adalah sebagai janji pelayanan agar yang dilayani merasa diuntungkan, kemudian Ibrahim melihat bahwa kualitas itu sebagai suatu strategi dasar bisnis yang menghasilkan barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen internal dan eksternal, secara eksplisit maupun implisit (Ibrahim 2008:1)

Berdasarkan beberapa pendapat diatas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah upaya untuk melakukan perbaikan dan penyempurnaan secara terus menerus dalam pemenuhan kebutuhan pelanggan sehingga dapat memuaskan pelanggan.

2. Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan Publik

Widodo (2001:131) mengemukakan pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan, pandangan yang berbeda menurut Mahmudi (2010:22) pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Pelayanan publik menurut Sinambela (Pasolong 2010:199) adalah setiap kegiatan yang dilakukan pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik, pandangan yang berbeda Khurwanani (2013:1) mengemukakan pelayanan publik merupakan bentuk jasa yang diberikan kepada masyarakat luas yang tujuannya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka memenuhi ketentuan perundang-undangan.

Dari uraian dan pendapat di atas, penulis dapat menyimpulkan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan pemerintah sesuai dengan peraturan perundang-

undangan yang guna memenuhi kebutuhan masyarakat dan bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

b. Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Timbulnya pelayanan publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan ada beberapa macam. Menurut Hardiansyah (2011:23) jenis pelayanan publik yang diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok yaitu:

- 1) Pelayanan administratif, yakni pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain: Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Kendaran Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, dan sebagainya.
- 2) Pelayanan barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang dibutuhkan oleh masyarakat, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.

- 3) Pelayanan jasa, yaitu yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan masyarakat, misalnya: pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat terdapat tiga jenis yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang dan pelayanan jasa.

c. Indikator Pelayanan Publik

Indikator pelayanan publik berasal dari macam keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diterima maka ada beberapa pelayanan untuk mengukur kinerja pelayanan publik. Menurut Fitzsimmons dan Fitzsimmons (dalam Sinambela 2006:7) terdiri dari

1) *Tangible* (bukti fisik)

Yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dalam perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi sasilitas fisik (gedung, dan lain sebagainya) perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.



2) *Reliability* (kehandalan)

Yaitu kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

3) *Responsiveness* (ketanggapan)

Yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.

4) *Assurance* (jaminan)

Yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada para perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain, komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*kompetence*), dan sopan santun (*courtesy*).

5) *Empathy* (empati)

Yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan

pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik.

Menurut Tjiptono (2008) ciri-ciri atau atribut yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik adalah:

- 1) Ketepatan waktu pelayanan, yang mencakup waktu tunggu dan waktu proses.
- 2) Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas pada suatu kesalahan.
- 3) Kesopanan dan keramahan saat memberi pelayanan.
- 4) Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan, misalnya dengan banyaknya petugas yang dapat melayani dan banyaknya fasilitas pendukung yang bisa digunakan seperti komputer.
- 5) Kenyamanan dan dalam mendapatkan pelayanan yang berkaitan pada lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain.
- 6) Atribut pendukung pelayanan lainnya yang bisa digunakan seperti ruang tunggu ber AC, kebersihan dan lain-lain.

Berdasarkan uraian diatas indikator pelayanan publik yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati) sangat dibutuhkan dan atribut-atribut pendorong kualitas pelayanan, diantaranya yaitu ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan,

kemudahan dalam mendapatkan pelayanan, kenyamanan dalam mendapat pelayanan serta atribut pendukung lainnya untuk menjadi acuan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan agar terwujudnya pelayanan prima kepada masyarakat.

d. Asas-Asas Pelayanan Publik

Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah kepuasan dan kesejahteraan masyarakat. Untuk mencapai tersebut diperlukan kualitas pelayanan publik, sehingga diperlukan asas-asas pelayanan publik sebagai dasar pelayanannya. Sinambela (2006:6) menjabarkan asas-asas pelayanan publik adalah sebagai berikut:

- 1) Transparansi bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- 2) Akuntabilitas dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 3) Kondisional sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- 4) Partisipatif mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

- 5) Kesamaan hak tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- 6) Keseimbangan hak dan kewajiban pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Dari penjelasan diatas asas-asas dalam penyelenggaraan pelayanan publik ditujukan kepada semua masyarakat termasuk masyarakat dengan kebutuhan khusus, pelayanan publik yang terbaik adalah pelayanan yang dapat menjangkau semua elemen masyarakat. Dengan adanya asas-asas pelayanan tersebut dapat mempermudah masyarakat dalam aktivitasnya.

e. Unsur-unsur pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai jasa pelayanan yang mempunyai unsur-unsur didalamnya, unsur-unsur pelayanan publik diperlukan agar dapat mendukung pelayanan yang diinginkan dan sesuai dengan tujuannya. Pandangan Barata (2003:11) unsur-unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu:

- 1) Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*).

- 2) Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (*costumer*) yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
- 3) Kejelasan dan tata cara pelayanan. Tata cara pelayanan harus didesain sesederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa layanan.
- 4) Minimalisasi persyaratan pelayanan. Persyaratan dalam mengurus pelayanan harus dibatasi sesedikit mungkin dan sebanyak yang benar-benar diperlukan.
- 5) Kejelasan kewenangan. Kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus dirumuskan se jelas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi kewenangan.
- 6) Transparansi biaya. Biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin dan setransparan mungkin.
- 7) Kepastian jadwal dan durasi layanan. Jadwal dan durasi layanan harus pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah.
- 8) Minimalisasi formulir. Formulir-formulir harus dirancang secara efisien, sehingga akan dihasilkan formulir komposit (satu formulir yang dapat dipakai untuk berbagai keperluan).

- 9) Maksimalisasi masa berlakunya izin. Untuk menghindari terlalu seringnya masyarakat mengurus izin, maka masa berlakunya izin harus ditetapkan selama mungkin.
- 10) Kejelasan hak dan kewajiban *providers* dan *costumers* hak-hak dan kewajiban bagi *providers* maupun *costumers* harus dirumuskan secara jelas, dan dilengkapi dengan sanksi serta ketentuan ganti rugi.
- 11) Efektivitas penanganan keluhan. Pelayanan yang baik sedapat mungkin harus menghindarkan terjadinya keluhan. Akan tetapi jika muncul keluhan, maka harus dirancang suatu mekanisme yang dapat memastikan bahwa keluhan tersebut ditangani secara efektif sehingga permasalahan yang ada dapat segera diselesaikan dengan baik.

Berdasarkan uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa unsur-unsur pelayanan publik sangat diperlukan agar pemerintah dapat memberikan pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat.

3. Konsep Pengertian Surat Izin Mengemudi (SIM)

Surat izin mengemudi adalah bukti registrasi dan identifikasi yang diberikan oleh Polri kepada seseorang yang telah memenuhi persyaratan administrasi, sehat jasmani dan rohani, memahami peraturan lalu lintas dan terampil mengemudikan kendaraan. Surat izin mengemudi merupakan salah satu syarat mutlak yang harus dimiliki oleh setiap pengendara bermotor. Dengan adanya SIM

menandakan bahwa seseorang telah layak untuk membawa kendaraan mereka dengan ketentuan yang harus dipatuhi pada saat berkendara di jalan raya. Surat Izin Mengemudi (SIM) juga berfungsi sebagai identitas pelengkap, dengan begitu bisa meminimalisir kejahatan pada pencurian kendaraan bermotor yang sering terjadi belakangan ini. Namun saat ini kebanyakan dari masyarakat menganggap remeh kegunaan SIM tersebut padahal mereka dengan mudah memperolehnya, dengan cara melakukan pembuatan SIM di Satpas Satlantas Polres Kabupaten Maros sesuai prosedur yang telah ditentukan.

Penggunaan golongan SIM Pasal 211 (2) PP 44/93 yaitu:

a. Golongan SIM A

SIM untuk kendaraan bermotor roda 4 dengan berat yang diperbolehkan tidak lebih dari 3.500 Kg.

b. Golongan SIM C

SIM untuk kendaraan bermotor roda 2 yang dirancang dengan kecepatan lebih dari 40 Km/Jam.

Persyaratan Pemohon SIM Pasal 217 PP 44/93 yaitu:

- a. Permohonan tertulis.
- b. Bisa membaca dan menulis.
- c. Memiliki pengetahuan peraturan lalu lintas jalan dan teknik dasar kendaraan bermotor.
- d. Batas usia:

- a) 16 tahun SIM golongan C
- b) 17 tahun SIM golongan A
- e. Terampil mengemudikan kendaraan bermotor.;
- f. Sehat jasmani dan rohani.
- g. Lulus ujian teori dan praktek.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan SIM merupakan bukti kompetensi bagi seseorang yang telah lulus ujian pengetahuan, kemampuan dan keterampilannya mengemudi di jalan sesuai persyaratan yang ditentukan berdasarkan Undang-Undang Lalu lintas dan Angkutan Jalan.

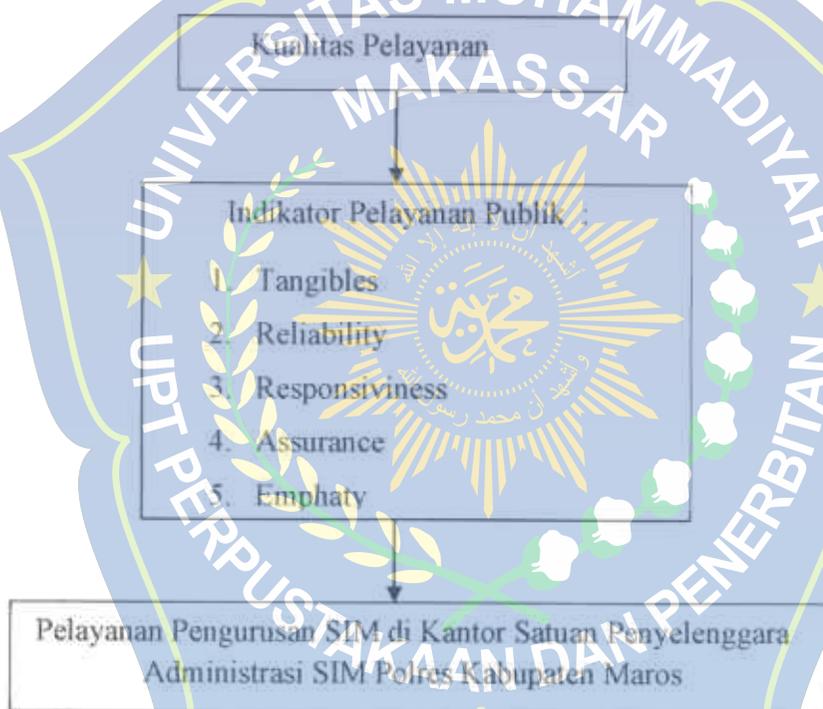
C. Kerangka Pikir

Penelitian ini membahas tentang Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Satuan Penyelenggara Administrasi SIM Satlantas Kabupaten Maros". Berpedoman pada teori Sinambela (2006:7) tentang indikator pelayanan publik yang paling menunjang yaitu *tangibels, reliability, responsiviness, assurance, dan empathy*.

Satlantas Polres Kabupaten Maros, selaku penyedia jasa dimana berhubungan langsung dengan pelanggan yang dituntut untuk memberikan pelayann publik kepada masyarakat dengan sebaik mungkin dan sesuai dengan harapan masyarakat, merupakan salah satu tugas Satlantas Polres Kabupaten Maros. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan public kepada masyarakat harus dilayani dengan baik sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas

pelayanan. Untuk mengetahui sejauh mana Kualitas Pelayanan Publik di Satuan Penyelenggara Administrasi SIM Satlantas Polres Kabupaten Maros perlu dilakukan analisis secara mendalam dengan menggunakan indikator kualitas pelayanan menurut Sinambela (2006:7)

Berdasarkan apa yang telah dijelaskan diatas adapun model gambaran kerangka pikir yaitu sebagai berikut:



Gambar 2.1 Bagang Kerangka Pikir

D. Fokus penelitian

Fokus penelitian didalam penelitian ini adalah untuk menjabarkan mengenai apa yang ingin diteliti, membahas tentang apa yang menjadi permasalahan utama, sehingga dapat mempermudah penulis dalam mengalisis penelitian. Terkait dengan fokus penelitian ini akan melihat bagaimana Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Satuan Penyelenggara

Administrasi SIM Satlantas Kabupaten Maros, yang menggunakan lima indikator kualitas pelayanan publik yaitu: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*.

E. Deskripsi Fokus

Deskripsi fokus yang digunakan oleh peneliti terkait dengan Optimalisasi Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Kantor Satuan Penyelenggara Administrasi SIM Satlantas Kabupaten Maros, diambil dari lima indikator pelayanan publik yaitu:

a. *Tangibles* (bukti fisik)

Bukti fisik yakni fasilitas berupa kelengkapan sarana dan prasarana dan bagaimana penampilan petugas pelayanan SIM A dan SIM C Satlantas Polres Kabupaten Maros dalam memberi layanan.

b. *Reliability* (kehandalan)

Kehandalan disini merupakan kemampuan setiap petugas pelayanan SIM A dan SIM C Satlantas Polres Kabupaten Maros dalam memberikan pelayanan yang efektif dan efisien.

c. *Responsiveness* (ketanggapan)

Ketanggapan merupakan kemampuan petugas pelayanan SIM A dan SIM C Satlantas Polres Kabupaten Maros dalam memberikan tanggapan, respon atau reaksi dalam memberikan pelayanan.

d. *Assurance* (jaminan)

Jaminan merupakan kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dipercaya yang dimiliki para petugas pelayanan SIM A dan SIM C Satlantas Polres Maros untuk bebas dari sesuatu yang bersifat keragu-raguan.

e. *Empathy* (empati)

Empati merupakan kemampuan setiap petugas pelayanan SIM A dan SIM C Satlantas Polres Kabupaten Maros memahami apa-apa yang dirasakan dan dibutuhkan masyarakat dalam pelayanan pengurusan surat izin mengemudi (SIM).



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Waktu yang dibutuhkan penulis dalam penelitian ini selama 2 bulan dari 17 Mei -17 Juli di Kantor Satuan Penyelenggara Administrasi SIM Satlantas Kabupaten Maros. Penelitian ini bermaksud mengetahui bagaimana kualitas pelayanan dalam pengurusan surat izin mengemudi (SIM).

Alasan pemilihan lokasi ini adalah untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan di Kantor Satuan Penyelenggara Administrasi SIM Polres Kabupaten Maros.

B. Jenis dan Tipe Penelitian

Jenis dan tipe penelitian yang digunakan oleh peneliti sebagaimana yang dijelaskan dalam Sugiyono (2017), sebagai berikut:

1. Jenis penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif untuk menggambarkan kejadian atau fenomena sesuai apa yang terjadi dilapangan. Sehingga dapat memudahkan peneliti dalam mendapatkan data secara objektif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan SIM di Kantor Satuan Adminitrasi SIM Satlantas Kabupaten Maros.

2. Tipe penelitian

Tipe penelitian yang digunakan yaitu tipe deskriptif untuk mengungkapkan data-data yang telah dihimpun dan memberikan gambaran secara objektif tentang keadaan yg terjadi dilapangan.

C. Sumber Data

Sumber data terbagi atas dua yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh peneliti secara langsung (dari tangan pertama), sementara data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti dari sumber yang sudah ada. Berdasarkan uraian tersebut maka data dibedakan menjadi dua yaitu:

1. Data yang diperoleh langsung dari Kantor Satuan Penyelenggara Administrasi SIM Satlantas Polres Kabupaten Maros melalui pengamatan (observasi) dan wawancara (interview) seperti mengamati langsung proses pelayanan SIM di Satlantas Polres Kabupaten Maros .
2. Data yang diperoleh dari pencatatan dokumen-dokumen atau arsip pada Kantor Satuan Penyelenggara Administrasi SIM Satlantas Polres Kabupaten Maros.

D. Informan Penelitian

Informan dalam penelitian ini adalah mengumpulkan informasi dengan mewawancarai salah seorang yang dianggap informan yang mengetahui situasi dan kondisi dilapangan. Informan yang dimaksud adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1 Informan Penelitian

| Informan | Jumlah |
|--|--------|
| Masyarakat | 4 |
| Kanit Regident Polres Kabupaten Maros | 1 |
| D A Satlantas Polres Kabupaten Maros | 1 |
| Petugas Pelayanan SIM Satlantas Polres Kabupaten Maros | 2 |
| Operator SPKT Polres Kabupaten Maros | 1 |
| Jumlah | 9 |

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data (Sugiyono, 2017:308).

Untuk pengumpulan data dalam penelitian ini penulis menggunakan beberapa bentuk pengumpulan data diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Obsevasi

Yaitu mengadakan pengamatan langsung terhadap objek penelitian untuk mendapatkan data yang berhubungan dengan fokus penelitian.

2. Interview / wawancara

Wawancara atau tanya jawab secara langsung terhadap beberapa orang yang dianggap kompeten untuk diminta keterangan mengenai segala sesuatu yang diperlukan serta berhubungan dengan fokus penelitian.

3. Dokumentasi

Yaitu cara memperoleh data dengan mempelajari dokumen-dokumen atau bahan tertulis, laporan resmi, peraturan perundang-undangan, tulisan ilmiah serta yang berhubungan dengan fokus penelitian, sehingga dapat mendukung, menambah kepercayaan, dan pembuktian pada suatu kejadian yang diteliti.

F. Teknik Analisis Data

Bodgan & Biklen dalam Moleong, (2011:248), analisis data adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, menyimpulkannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain. Dalam penelitian kualitatif, tahapan analisis data meliputi antara lain:

1. Reduksi data

Diartikan sebagai proses pemilihan, pemisahan, perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan reduksi data dengan cara data yang diperoleh dari lokasi penelitian kemudian akan dituangkan dalam uraian yang lengkap. Laporan lapangan selanjutnya dirangkum, dipilih hal-hal pokok, difokuskan pada hal-hal yang penting untuk menjawab permasalahan dalam penelitian.

2. Penyajian data

Penyajian dilakukan untuk memudahkan bagi peneliti untuk melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian tertentu dari penelitian. Penyajian data dibatasi sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dalam penelitian ini penyajian data diwujudkan dalam bentuk uraian, foto dan gambar sejenisnya.

3. Penarikan kesimpulan

Dalam hal ini peneliti akan berusaha menganalisis dan mencari pola, tema, hubungan persamaan, hal-hal yang sering timbul hipotesis dan sebagainya yang dituangkan dalam kesimpulan. Dalam penelitian ini penarikan kesimpulan dilakukan dengan pengambilan intisari dari rangkaian kategori hasil penelitian berdasarkan observasi wawancara serta dokumentasi hasil penelitian.

G. Teknik Pengabsahan Data

Keabsahan data merupakan standar validitas dari data yang diperoleh. Untuk menentukan keabsahan data dalam penelitian kualitatif harus memenuhi persyaratan.

1. Triangulasi sumber yakni peneliti melakukan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data tersebut, misalnya peneliti membandingkan hasil pengamatan dengan wawancara informan yang satu dengan hasil wawancara dengan informan yang lain atau dengan membandingkan dokumen yang ada.

2. Triangulasi teknik yaitu untuk memperoleh data dan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini, dengan tujuan untuk memeriksa kredibilitas data dilaksanakan dengan cara memeriksa data kepada sumber yang sama dengan cara yang berbeda. Seperti hasil wawancara dibandingkan dengan hasil dokumentasi atau dokumen-dokumen lainnya.
3. Triangulasi waktu untuk mengecek semua hasil wawancara berulang kali dengan maksud dan tujuan agar mendapatkan validitas data atau data yang akurat.



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Polres Maros

Kepolisian Resor Maros (disingkat Polres Maros) adalah pelaksana tugas Kepolisian Negara Republik Indonesia di wilayah yurisdiksi Kabupaten Maros, Sulawesi Selatan, Indonesia. Polres Maros saat ini dipimpin oleh AKBP Musa Hengky Pandapotan Tampubolon, S.IK, S.H. sejak dilantik 11 November 2019. Markas Kepolisian Resor Maros (Mapolres Maros) beralamat di Jl. Jend. Ahmad Yani No. 2 Maros, Kelurahan Turikale Kodepos 90514, Kecamatan Turikale, Kabupaten Maros.



Gambar 4.1 Lambang Polda Sulsel

Singkatan Polres Maros

Motto Melindungi, Mengayomi, dan Melayani

Struktur yurisdiksi

Wilayah hukum Maros, ID



Gambar 4.2. Peta wilayah yurisdiksi Polres Maros

**Lembaga
pemerintah**

Kepolisian Negara Republik Indonesia

Kategori

- Lembaga sipil local

Struktur operasional

Pengawas

Kepolisian Daerah Sulawesi Selatan

Markas besar

Jl. Jend. Ahmad Yani No. 2 Maros

Turikale 90511, Maros, Sulawesi Selatan,
Indonesia

Pejabat

- AKBP Musa Hengky Pandapotan Tampubolon,
S.IK, S.H., Kapolres

eksekutif

- Kompol. Dr. H. Muhammadong, S.E., M.M.,
Wakapolres

Satuan

Daftar

Informasi lain

Program

- Operasi Penangkapan Teroris Jaringan Jamaah
Ansharut Daulah (JAD)

Polsek Jajaran Polres Maros

Dalam memudahkan menangani atau mengontrol di wilayah hukum Kabupaten Maros, Polres Maros membentuk 10 Polsek yang tersebar di 14 kecamatan, yakni:

1. Polsek Bantimurung, bermarkas di Lingkungan Pakalu, Kelurahan Kalabbirang dengan mencakup wilayah kerja di Kecamatan Bantimurung dan Kecamatan Simbang.
2. Polsek Camba, bermarkas di Kelurahan Cempaniga dengan mencakup wilayah kerja di Kecamatan Cenrana dan Kecamatan Camba.

3. Polsek Kawasan Bandara, bermarkas di Dusun Baddo-Baddo, Desa Baji Mangngai dengan mencakup wilayah kerja di Bandar Udara Lama dan Bandar Udara Baru Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin.
4. Polsek Lau, bermarkas di Kelurahan Allepolea dengan mencakup wilayah kerja di Kecamatan Lau, Kecamatan Maros Baru, Kecamatan Marusu, dan Kecamatan Bontoa.
5. Polsek Mallawa, bermarkas di Kelurahan Sabila dengan mencakup wilayah kerja di Kecamatan Mallawa.
6. Polsek Mandai, bermarkas di Lingkungan Batangase, Kelurahan Bontoa dengan mencakup wilayah kerja di Kecamatan Mandai (Pengecualian Kawasan Bandara).
7. Polsek Moncongloe, bermarkas di Dusun Pamanjengan, Desa Moncongloe dengan mencakup wilayah kerja di Kecamatan Moncongloe.
8. Polsek Tanralili, bermarkas di Desa Damai dengan mencakup wilayah kerja di Kecamatan Tanralili.
9. Polsek Tompobulu, bermarkas di Dusun Masale, Desa Tompobulu dengan mencakup wilayah kerja di Kecamatan Tompobulu.
10. Polsek Turikale, bermarkas di Lingkungan Kassi Lama, Kelurahan Pettuadae mencakup wilayah kerja di Kecamatan Turikale

Tim khusus

1. Tim Jatanras Polres Maros
2. Tim Resmob Polres Maros

Tugas Pokok

1. Adalah unsur pelaksana pada Sat Lantas Polresta yang bertugas menyelenggarakan dan melaksanakan pelayanan/pemberian /pengeluaran sarana identifikasi pengemudi.
2. Menerima dan meneliti permohonan anggota masyarakat untuk memperoleh SIM, STNK, BPKB.
3. Melakukan berbagai upaya untuk menjamin bahwa sarana ident yang akan diterbitkan langsung maupun tidak langsung maupun melalui SAT atasannya dapat dipertanggung jawabkan formal maupun material.
4. Melakukan pengujian terhadap pengetahuan dan keterampilan pemohon SIM untuk menjamin kebenaran/ketetapan material atas surat izin yang diterbitkan.
5. Memberikan SIM untuk keperluan pemohon yang memenuhi persyaratan baik yang diterbitkan sendiri maupun dari satuan atasannya.
6. Awasi/arahkan/analisis/evaluasi melaporkan pelaks, giat serta hasil yang didapat dari pelaks. Kegiatan regident pengemudi.
7. Melaksanakan giat administrasi keuangan hasil penyelenggaraan kegiatan.
8. Urusan regident dipimpin oleh kepala urusan registrasi/identifikasi pengemudi disingkat kaur regident yang bertanggung jawab atas pelaksanaan tugas kewajibannya kepada Kasat Lantas Polresta.

Job Description (Kanit Regident)

1. Mengajukan pertimbangan dan saran kepada kasat lantas khususnya mengenai hal-hal yang berhubungan dengan bidang tugasnya.
2. Memimpin urregident dan melaksanakan fungsi-fungsi sebagaimana tercantum pada butir B diatas.
3. Memelihara, menertibkan dan menegakkan tertib ADM. Regident pengemudi dan ramnor.
4. Mengadakan riksa dan tehti secara berlanjuti/terus-menerus atas keabsahan perangkat lunak regident meliputi belangko/formulir yang menyangkut SIM, STNK, STCK dan BPKB yang akan diterbitkan maupun yang lapor tiba. Khususnya untuk STNK, STCK, BPKB dalam rangka koordinasidengan Samsat.
5. Menyiapkan dan melaksanakan pemberian bantuan dukungan fungsi regident dalam rangka pelaksanaan operasi kepolisiandengan keerpadaan fungsi dengan salah satuan fungsi.
6. Menguji dan menentukan kelayakan calon pengemudi dan perolehan SIM, serta mengajukan SIM yang telah memenuhi syarat untuk direkomendasi Kasat Lantas guna pengesahan oleh Kapolresta.
7. Menyiapkan data hasil pelaksanaan kegiatan regident dan menyerahkan kepada Urbin OPS guna penyusunan laporan berkala khusus yang bersifat insidensil.

8. Mengirimkan ke Polda hasil pemungutan biaya SIM, STNK dan BPKB yang mengajukan permintaan baru/formulir blangko SIM/SNTK dan formulir lainnya.
9. Melaksanakan tugas khusus yang dibebankan oleh Kasat Lantas.

Job Description (Bendahara Penerimaan)

1. Menerima dana PNBP SIM, STNK, BPKB, TNKB, mutasi, SKCK, NRKB, TCKB, dan Pam Obvit.
2. Menyetor PNBP SIM, STNK, BPKB, TNKB, mutasi, SKCK, NRKB, TCKB, dan Pam Obvit.
3. Menyelenggarakan laporan PNBP SIM, STNK, BPKB, TNKB, mutasi, SKCK, NRKB, TCKB, dan Pam Obvit.
4. Bertanggung jawab kepada Kanit Regident.

Job Description (Petugas Loker dan Pendaftar)

1. Memberikan informasi kepada masyarakat berkaitan dengan mekanisme penyelenggaraan pelayanan SIM.
2. Memberikan formulir pendaftaran bagi pemohon SIM.
3. Mengecek perlengkapan dan kelengkapan persyaratan pemohon SIM.
4. Bertanggung jawab kepada Kanit Regident.

Job Description (Petugas Identifikasi Dan Verifikasi)

1. Pengambilan sidik jari dan tanda tangan dan foto pemohon SIM.
2. Bertanggung jawab kepada Kanit Regident

Job Description (Petugas Ujian Teori/Avis)

1. Menyiapkan perlengkapan dan kelengkapan dalam pelaksanaan ujian teori SIM yang meliputi ruangan dan materinya.
2. Penyelenggaraan tata laksana pengujian teori SIM yang meliputi tata cara dan penilaian hasil serta menyatakan lulus tidaknya peserta ujian.
3. Membuat laporan hasil pelaksanaan ujian praktek SIM.
4. Bertanggung jawab kepada Kanit Regident.

Job Description (Petugas Pelaksana Produksi)

1. Menerima dan mencocokkan berkas persyaratan peserta ujian SIM memenuhi persyaratan serta dinyatakan lulus ujian teori dan ujian praktek.
2. Melaksanakan pencetakan kartu SIM dan menyerahkan kartu SIM kepada loket penyerahan.
3. Membuat berita acara penggunaan (produksi gagal/baik).
4. Merawat memelihara fungsi computer.
5. Bertanggung jawab kepada Kanit Regident.

Visi Petugas SIM

1. Membangun petugas pelayanan SIM yang handal, akurat, professional dan terpercaya.
2. Dapat menguasai petugas pokok sebagai pelayan masyarakat.

Misi Petugas SIM

1. Melayani masyarakat pemohon SIM dengan pelayanan prima.
2. Melayani masyarakat dengan transparan dan akuntabel.

3. Membangun masyarakat yang taat dan patuh hukum dengan mengikuti pelayanan publik yang procedural.

Maklumat Pelayanan Penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM)

1. Petugas SIM wajib bertindak profesional dan akuntabel dalam melaksanakan tugas pokoknya dibidang penerbitan SIM.
2. Petugas SIM wajib mentaati Standar dan janji pelayanan yang ditetapkan yaitu:
 - a. Memiliki persyaratan dan memiliki kompetensi.
 - b. Tersedia sarana dan prasarana serta fasilitas pendukung yang memadai, aman dan nyaman.
 - c. Kejelasan waktu pelayanan.
 - d. Terperinci informasi bahwa administrasi SIM sesuai aturan pemerintah nomor 76 Tahun 2020.
 - e. Dilarang menerima uang maupun barang apapun diluar ketentuan.
 - f. Transparansi prosedur ketentuan dan mekanisme dalam penerbitan SIM.
3. Petugas SIM siap menerima sanksi administrative berupa sanksi disiplin dan /atau etika profesi kepolisian apabila melanggar standar dan janji dalam pelayanan penerbitan SIM.

Mekanisme Penerbitan Surat Izin Mengemudi Perpanjangang (Peraturan Kapolri Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penerbitan dan Pendataan Surat Izin Mengemudi waktu 15 Menit)

1. Persyaratan administrasi

- a. Surat keterangan dokter
 - b. Surat keterangan hasil psikologi
 - c. Foto copy KTP sah
 - d. Permohonan SIM
 - e. Sertifikat mengemudi (A umum dan C umum).
2. Pendaftaran 5 menit.
 3. Registrasi 5 menit
 4. Foto 3 menit.
 5. Produksi SIM 2 menit.

Motto Layanan Unit SIM Sat Lintas Polres Maros dengan "Memberi Pelayanan Yang Terbaik Dengan" 5 S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan dan Santun).

Tarif PNPB Sesuai PP No. 76 Tahun 2020

1. Baru
 - a. SIM A : Rp. 120.000
 - b. SIM C : Rp. 100.000
2. Perpanjangan
 - a. SIM A : Rp. 80.000
 - b. SIM C : Rp. 75.000

Tes Kesehatan Rohani Untuk Pemohon SIM (UU Nomor 22 Tahun 2009 Lalu Lintas Angkutan Jalan UU RI Nomor Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia PERKAP Kapolri Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Surat Izin Mengemudi)

Perlunya tes kesehatan rohani untuk pemohon SIM, yang meliputi:

1. Kemampuan konsentrasi
2. Kecermatan
3. Pengendalian diri
4. Kemampuan menyesuaikan diri
5. Stabilitas emosi dan
6. Ketahanan kerja.

Persyaratan Permohonan SIM

1. Surat keterangan sehat
2. Surat keterangan hasil tes psikologi
3. Fotocopy KTP
4. Sertifikat mengemudi bagi pemohon SIM A umum.

Usia Minimal

Usia minimal Pemohon yaitu: SIM A dan SIM C berusia 17 Tahun.

B. Hasil Penelitian Kualitas Pelayanan SIM Satlantas Polres Kabupaten Maros

Pelayanan publik merupakan suatu bentuk layanan yang diberikan birokrasi atau pemerintah kepada masyarakat yang dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang baik yaitu asas kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif, keterbukaan,

akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentang, ketepatan waktu, kemudahan dan keterjangkauan bagi masyarakat untuk mendapatkan penyelenggaraan pelayanan publik dalam hal ini diberikan dalam bentuk pelayanan yang beroperasi di Kantor Satuan Penyelenggara Administrasi SIM Satlantas Polres Kabupaten Maros.

Untuk mewujudkan kualitas pelayanan Prima maka dibutuhkan bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Selanjutnya peneliti akan membahas seperti apa kualitas pelayanan SIM Satlantas Polres Kabupaten Maros, yang didukung oleh beberapa tehnik pengumpulan data seperti obsevasi, wawancara, dan dokumentasi yang terlampir. Narasumber akan menjelaskan lebih detail dan memberikan informasi yang akurat terkait dengan kualitas pelayanan SIM di Satlantas Polres Maros.

1. **Tangible (Bukti Fisik)**

merupakan salah satu indikator dari kualitas pelayanan publik dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Sarana dan prasarana merupakan unsur yang tidak dapat dipisahkan dalam suatu pelayanan publik, termasuk dalam aspek bukti fisik yang berupa sarana dan prasarana yang lengkap akan mempermudah pegawai dalam melayani masyarakat seperti adanya: komputer, ruang tunggu, peralatan pelayanan, fasilitas fisik meja pelayanan dan media komunikasi pelayanan, serta kebersihan dan kerapian pegawai.

Untuk mengetahui hal tersebut peneliti melakukan wawancara dengan Briptu Ahmad selaku petugas pelayanan SIM di Satlantas Polres Kabupaten Maros mengatakan bahwa:

“untuk kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan SIM disini kami ada beberapa untuk penunjang yang pertama yaitu kami melakukan pelayanan system terpadu yaitu pelayanan satu pintu, serta menyediakan sistem antrian agar masyarakat lebih teratur dalam pelayanan tersebut dimana kami menyediakan layanan IKM. IKM yang dimaksud yaitu Indeks Kepuasan Masyarakat dalam pelayanan SIM disini bisa dinilai bagaimana menurut masyarakat pelayanan kami disini, disamping itu kami juga menyediakan Wi-fi dan sarana monitor untuk masyarakat yang mengunjs SIM sambil menunggu dan melihat bagaimana tata cara dan prosedur untuk pelayanan tersebut, dan kami juga menyediakan beberapa fasilitas Infabel bagi masyarakat penyandang cacat. Dan untuk kepastian kami usahakan secepat mungkin, untuk perpanjangan SIM itu minimal 15 menit untuk pembuatan baru kami usahakan 45 menit, SIM tersebut sudah kami cetak”. (Hasil wawancara dengan dengan A pada tanggal 29 Juni 2021).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut informan Briptu Ahmad selaku petugas pelayanan SIM Satlantas Polres Kabupaten Maros menjelaskan bahwa kelengkapan sarana dan prasarana penunjang kualitas pelayanan sudah lengkap. Karena petugas pelayanan telah menyediakan layanan IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) sehingga masyarakat dapat menilai langsung bagaimana kualitas pelayanannya.

Menurut hasil analisa dan observasi peneliti jika dilihat dari bukti fisik diantaranya yaitu kelengkapan sarana dan prasaranya serta kepastian waktu dalam melayani masyarakat sudah memenuhi syarat indikator kualitas pelayanan yang prima yaitu, keramahan, kredibilitas, akses, penampilan pelayananan, kemampuan dalam penyajian pelayanan.

Selanjutnya informan Rifai selaku masyarakat yang telah mengurus SIM di Satlantas Polres Kabupaten Maros mengatakan bahwa:

“Penampilan petugas pada saat melayani sudah berpenampilan rapih dan disiplin pada saat melayani karena sudah mengarahkan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan, dan untuk kenyamanan antrian sudah terbilang sangat nyaman karena sudah dilengkapi fasilitas AC sehingga kami yang mengantri tidak kepanasan selain itu tetap kami tetap dihimbau untuk mematuhi protokol kesehatan memakai masker dan jaga jarak” (hasil wawancara pada tanggal 29 Juni 2021).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut informan Rifai selaku masyarakat yang telah mengurus SIM di Satlantas Polres Kabupaten Maros mengatakan bahwa penampilan petugas pada saat melayani sudah sangat rapi dan disiplin dan untuk kenyamanan antriannya sudah terbilang sangat nyaman karena dilengkapi dengan fasilitas AC dan tempat antrian sudah tersusun sesuai dengan nomor antrian.

Pendapat serupa juga diungkapkan oleh Informan Muh arifin selaku masyarakat mengatakan bahwa:

“ruangan dikantor ini sudah memadai dan pelayanan dikantor ini juga sudah bersih serta kursinya banyak, ruangan disini juga tidak panas meskipun banyak orang karena sudah ada pendingin ruangan jadi kita yang menunggu tidak merasa gerah.” (Hasil wawancara pada tanggal 12 Juli 2021)

Hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa masyarakat sudah merasa nyaman karena kursi yang lumayan banyak sudah tersedia meskipun harus jaga jarak karena harus mematuhi protocol kesehatan. Selanjutnya informan Ipda Muhammad Ikbal, selaku Kanit Regident Polres Maros mengatakan bahwa:

“menurut saya kondisi sarana dan prasarana sudah cukup lengkap dalam menunjang proses pelayanan kepada masyarakat. Karena sarana yang disediakan sudah diatur seemikian rupa untuk kenyamanan masyarakat, untuk kebersihan ruangan pelayanan selalu bersih setiap hari karena adanya OB (petugas khusus yang membersihkan ruangan pelayanan) untuk pakaian petugas pelayanan saya rasa sudah cukup rapi”. (Hasil wawancara dengan informan M I pada tanggal 29 Juni 2021).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut informan Ipda Muhammad Iqbal selaku Kanit Regident Polres Kabupaten Maros menjelaskan bahwa sarana yang disediakan sudah memberikan rasa nyaman kepada masyarakat seperti kebersihan yang selalu dijaga sehingga memberikan kenyamanan tersendiri bagi masyarakat dalam proses pelayanan.

Selanjutnya informan Briptu Masnun Uswatul Aini selaku Operator SPKT Polres Maros berpendapat bahwa:

“Menurut saya sarana dan prasarana pelayanan pelayanan SIM sudah cukup lengkap ditambah dengan adanya ruangan bermain anak bagi masyarakat pengurus SIM yang membawa anak kecil dan juga penampilan pegawai sudah rapi, bersih dan juga ditambah petugasnya yang ramah dalam memberikan informasi” (Hasil wawancara pada tanggal 12 Juli 2021).

Dari hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa wujud pelayanan yang disediakan berupa fasilitas pelayanan dan kondisi pelayanan SIM di Polres Maros sudah memadai, terlihat dari bukti fisik berupa kelengkapan sarana yang diwujudkan dengan kelengkapan ruang tunggu, ruangan bermain bagi masyarakat pengurus yang membawa anak kecil, dan layanan informasi dan tentunya prasarana pelayanan yang diperlihatkan pada kenyamanan lingkungan kerja dan penampilan pegawai yang bersih dan rapi yang menggambarkan kesiapan petugas

pelayanan SIM Polres Maros sudah memadai untuk memberikan pelayanan.

Selanjutnya informan Fathur Rahman yang juga selaku masyarakat mengatakan bahwa:

“saya rasa dek ruangan pelayanan disini sudah cukup baik karena sudah tersedia tempat duduk dan AC sehingga kami tidak merasa kepanasan menunggu antrian dan untuk penampilan petugas saya rasa sudah cukup rapi” (Hasil wawancara pada tanggal 29 Juni 2021)

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa masyarakat pengguna layanan merasa nyaman dalam menunggu antrian karena adanya kursi yang banyak dan dilengkapi dengan AC yang tersedia meskipun harus jaga jarak karena faktor covid 19 sarana pelayanan sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan karena dengan adanya sarana dan prasana yang memadai akan memberikan kenyamanan bagi masyarakat selama berada dalam ruangan pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dari keseluruhan informan dan observasi dilapangan peneliti melihat bahwa keadaan dan kondisi ruangan pelayanan dalam hal pembuatan SIM dan perpanjangan sudah cukup baik dan peralatan untuk percetakan SIM selama ini sudah tersesedia dan pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan membuat masyarakat nyaman akan keramahan dan sopan santun dan masyarakat merasa puas akan pelayanan yang diberikan sangat baik serta penampilan petugas pelayanan pada saat melayani sudah sangat rapid an bersih.

Prasarana lainnya yang secara langsung mendukung penyelesaian tugas-tugas pelayanan seperti tersedianya kelengkapan fasilitas komputer yang tersedia pada setiap pelayanan untuk menunjang pelayanan SIM di Polres Maros. Pelayanan yang diberikan pun sesuai dengan standar yang telah ditentukan yaitu mulai dari kelengkapan sarana dan prasarana seperti mesin antrian, komputer, ruang tunggu, ruangan bermain anak bagi masyarakat yang membawa anak ketika mengurus SIM, papan informasi serta penampilan pegawai yang bersih dan rapi yang menggambarkan kegiatan pelayanan siap untuk dilaksanakan guna untuk memberikan pelayanan yang melebihi harapan para masyarakat.

Berdasarkan hal tersebut maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan di Satlantas Polres Kabupaten Maros sudah menerapkan dimensi *tangible*, yaitu penilaian kualitas pelayanan sudah sesuai dengan harapan masyarakat seperti yang dikatakan oleh Fitzmmons dalam Sinambela (2006:17) bahwa kualitas pelayanan berupa sarana dan prasarana sudah disediakan oleh pihak Satlantas Polres Kabupaten Maros agar mempermudah masyarakat untuk memperoleh pelayanan.

2. **Reliability (Kehandalan)**

yaitu kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan masyarakat yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. Kehandalan pengetahuan yang

memadai merupakan kebutuhan mutlak guna terselenggaranya pelayanan yang berkualitas. Begitupun pada bagian pengurusan SIM Polres Maros guna menjamin tercapainya tugas pokok yaitu melaksanakan kegiatan pelayanan SIM sesuai dengan dengan kebijakan yang ditetapkan oleh Polres Maros. Untuk itu diperlukan kehandalan atau pengetahuan dari petugas pemberi layanan atau sumber daya manusia yang handal,

Berdasarkan hasil wawancara yang dijelaskan oleh Ashiansyah selaku masyarakat mengatakan bahwa:

"Kemampuan petugas pelayan SIM dalam memberikan informasi pelayanan sudah baik bahasanya mudah dimengerti dan juga ramah dalam menjelaskan persyaratan pembuatan SIM, maupun perpanjangan dan juga bersikap sopan dalam memberikan pelayanan" (Hasil wawancara dengan informan A pada tanggal 29 Juni 2021)

Berdasarkan hasil wawancara diatas menjelaskan bahwa kehandalan petugas dalam memberikan informasi harus mudah dipahami dan dimengerti oleh masyarakat agar terciptanya pelayanan yang prima mengenai berbagai macam yang ingin diketahui oleh pengguna pelayanan.

Selanjutnya informan Suci Andriani selaku masyarakat juga berpendapat bahwa:

"Menurut saya kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan cukup bagus dan keadilan mendapatkan pelayanan sudah baik dan juga prosedur pembuatan SIM dan perpanjangan harus ada surat keterangan sehat, surat keterangan hasil tes psikologi, foto copy KTP". (Hasil wawancara pada tanggal 29 Juni 2021)

Berdasarkan hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan petugas pelayanan dilihat dari aspek kehandalan sudah

cukup bagus kehandalan petugas pelayanan sangat diperlukan untuk memberikan penjelasan prosedur pelayanan terhadap masyarakat sehingga masyarakat merasa puas atas pelayanan yang telah diberikan serta ditunjang dengan cara penyampaian prosedur pelayanan yang ramah dan juga bahasa yang digunakan mudah dimengerti.

Selanjutnya Informan Rifai selaku selaku masyarakat mengatakan bahwa:

"kemampuan petugas pelayanan SIM dalam memberikan pelayanan saya rasa cukup bagus saya dengan mudah memahami persyaratan apa saja yang harus dilengkapai ketika meembuat SIM atau perpajakan" (Hasil wawancara pada tanggal 29 Juni 2021)

Berdasarkan hasil wawancara diatas menjelaskan bahwa kehandalan petugas dalam memberikan informasi berupa saran harus mudah dipahami dan dimengerti oleh masyarakat agar terciptanya pelayanan yang prima mengenai berbagai macam yang ingin diketahui oleh pengguna pelayanan.

Selanjutnya informan Briptu Ahmad selaku petugas pelayanan mengatakan bahwa:

"Setiap instansi pasti memiliki standar prosedur dalam menjalankan fungsi sebagai pelayanan masyarakat agar berjalan dengan terstruktur sedangkan prosedur pelayanan yang dijalankan sesuai dengan SOP yang berlaku disini." (Hasil wawancara pada tanggal 29 Juni 2021)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang ada di Satlantas Polres Kabupaten Maros sudah berjalan dengan baik dan sudah sesuai dengan SOP yang berlaku di kantor

tersebut agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat bisa berjalan dengan terstruktur.

Selanjutnya informan Briptu Masnun Uswatul Aini selaku Operator SPKT Polres Maros mengatakan bahwa:

“Saya liat ketika petugas memberikan pelayanan memberikan respon yang baik serta jika terjadi perubahan prosedur administrasi pelayanan maka disampaikan kepada masyarakat terkait dengan adanya perubahan tersebut, selain itu petugas juga sudah menjalankan prosedur dan teknis dengan baik.” (Hasil wawancara pada tanggal 12 Juli 2021)

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang ada di kantor Satuan Penyelenggara administrasi SIM Satlantas Polres Kabupaten Maros petugas sudah memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat sehingga masyarakat dapat merasakan pelayanan yang memuaskan dan petugas juga mampu menjalankan prosedur pelayanan dengan baik.

Berdasarkan hasil wawancara dari keseluruhan informan dan observasi langsung dilapangan peneliti melihat bahwa kehandalan dalam melakukan pelayanan sangat dibutuhkan agar pelayanan yang diberikan dapat berjalan dengan lancar sehingga masyarakat merasa puas seperti yang dikemukakan oleh Fitzmmons dalam Sinambela (2006;17) bahwa kemampuan dan kehandalan untuk dapat menyediakan berbagai layanan yang terpercaya, seperti menjalankan prosedur pelayanan yang sudah ditentukan.

3. *Responsiveness (Ketanggapan)*

Yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat, dengan penyampaian informasi yang jelas serta tanggap terhadap keinginan masyarakat.

Untuk mengetahui hal tersebut peneliti telah melakukan wawancara kepada salah satu masyarakat yang telah mengurus SIM di Polres Maros

Rifai mengatakan:

“menurut saya pelayanan yang diberikan sudah cukup baik dan petugas cukup tanggap dalam menerima keluhan dari saya contohnya pada saat saya ingin mengurus perpanjangan SIM petugas dengan cepat menjelaskan persyaratan apa saja yang harus dilengkapi” (Hasil wawancara pada tanggal 29 Juni 2021)

Hasil wawancara diatas menjelaskan bahwa pelayanan pembuatan SIM dan perpanjangan yang dilakukan oleh masyarakat mendapatkan pelayanan yang sangat baik dengan petugas yang cepat dan tanggap dalam menyikapi dan menerima keluhan masyarakat tentang persyaratan apa saja yang harus dilengkapi ketika hendak melakukan perpanjangan SIM dengan cepat dan sigap.

Selanjutnya informan Briptu Masnun Uswatul Aini selaku operator SPKT Polres Maros berpendapat bahwa:

“menurut saya petugas pelayanan sudah memberikan pelayanan yang cukup bagus, cepat dan tanggap dalam melayani serta memberikan perhatian yang penuh dalam melayani masyarakat” (Hasil wawancara pada tanggal 12 Juli 2021).

Hasil wawancara diatas menjelaskan bahwa perhatian yang penuh dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus diperhatikan

karena adanya timbal balik melalui petugas dan masyarakat agar tercipta pelayanan prima kepada masyarakat sesuai dengan prosedur yang ada.

Selanjutnya informan Briptu Ahmad selaku petugas pelayan SIM

Polres Maros mengatakan bahwa:

“aspek yang harus diperhatikan dalam melakukan pelayanan yaitu menyelesaikan dengan cepat segera apa yang dikeluhkan oleh masyarakat dan juga memberikan perhatian dan pelayanan kepada masyarakat dengan sepenuh hati, ikhlas dan antusias dan tentunya menguasai atau profesional dalam memberikan pelayanan dan mampu memberikan pelayanan dan mampu memberikan informasi yang tepat dan mudah dimengerti” (Hasil wawancara pada tanggal 29 Juni 2021)

Berdasarkan hasil wawancara diatas menjelaskan bahwa aspek yang harus diperhatikan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat yaitu memberikan apa yang diinginkan masyarakat dan kesiapan dalam hal pelayanan guna terciptanya pelayanan yang prima.

Selanjutnya informan Briptu Suci Andriani selaku masyarakat SIM berpendapat bahwa:

“aspek yang membuat kami merasa puas akan pelayanan yang kami dapatkan adalah adalah pelayanan yang tulus dengan motto yaitu berusaha semaksimal mungkin memberikan pelayanan yang terbaik dengan motto lima S senyum, Sapa, Salam, dan Sopan Santun. (Hasil wawancara pada tanggal 29 Juni 2021)

Berdasarkan hasil wawancara diatas pelayanan yang cepat dan tepat yang diberikan kepada masyarakat dengan meliputi keramahan dan sopan santun dengan adanya motto pelayanan membuat masyarakat nyaman akan pelayanan yang diberikan dari awal layanan sampai akhir layanan.

Selanjutnya informan Asbianyah selaku masyarakat mengatakan bahwa:

“pegawai diruang pelayanan sudah merespon dengan baik kak sehingga yang diurus cepat selesai dan respon pegawai dalam membantu keluhan masyarakat sudah cukup sehingga pelayanan berjalan dengan baik.” (Hasil wawancara pada tanggal 29 Juni 2021)

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa repon petugas terhadap masyarakat sudah baik dalam memberikan pelayanan serta tanggap terhadap keperluan masyarakat. Jika petugas pelayanan merespon setiap masyarakat yang akan melakukan pelayanan maka akan menciptakan pelayanan yang baik bagi masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dari keseluruhan informan dan obsevasi dilapangan peneliti melihat keseriusan petugas dalam memberikan pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat karena apabila petugas pelayanan memberikan pelayanan dengan sepenuh hati, ikhlas dan antusias maka masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh petugas pelayanan.

Dalam hal ini pelayanan pembuatan SIM dan Perpanjangan Satlantas Polres Maros sudah cukup berhasil dalam memberikan pelayanan dilihat dari aspek *Responsiviness*, petugas pelayanan memberikan pelayanan dengan cepat, memberikan solusi atas masalah-masalah yang dihadapi masyarakat dalam mengurus SIM dan juga sepenuh hati dalam melayani masyarakat dan petugas pelayanan Polres Maros sudah tanggap terhadap keinginan masyarakat dan sudah sesuai dengan yang dikemukakan oleh Fitzmmons dalam Sinambela (2006;17) kesanggupan

dalam membantu menyediakan suatu pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan para konsumen, dengan begitu masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan pegawai petugas pelayanan.

4. Assurance (Jaminan)

kemampuan dan keramahan serta sopan santun yang harus dimiliki pegawai untuk meyakinkan kepercayaan masyarakat. Masyarakat sebagai pengguna layanan kantor satuan penyelenggara administrasi SIM Satlantas Polres Kabupaten Maros tentu ingin mendapatkan pelayanan yang baik dan berkualitas. Hal tersebut harus dibarengi dengan komunikasi yang baik pemberi layanan dan penerima layanan.

Untuk mengetahui hal tersebut peneliti telah melakukan wawancara Ashriyah selaku masyarakat mengatakan bahwa:

"saya rasa prosedur pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan SIM sudah sesuai dengan SOP (standar operasional prosedur) dan juga jaminan kepastian biaya saya rasa sudah sesuai dalam hal pembuatan SIM dan perpanjangan" (Hasil wawancara pada tanggal 29 Juni 2021)

Hasil wawancara diatas menjelaskan prosedur pelayanan SIM dalam hal pembuatan SIM dan perpanjangan sudah ada jaminan kepastian biaya dan prosedur pelayanan sudah sesuai dengan SOP. Selanjutnya informan Muhammad Arifin selaku masyarakat mengatakan bahwa:

"menurut saya kepastian waktu tentang prosedur pelayanan SIM kadang tidak selalu tepat waktu mengenai ujian praktek karena ketika kami tidak lulus tes untuk tahapan pertama kami harus menunggu satu minggu lagi untuk mengulang tetapi untuk jaminan kepastian biaya sudah jelas sesuai dengan spanduk yang tertempel di dinding antrian" (Hasil wawancara 29 Juni 2021)

Berdasarkan hasil wawancara diatas menjelaskan bahwa dalam penyelesaian pembuatan SIM dan perpanjangan sudah ada kepastian biaya yang dikeluarkan pada saat menugurs SIM dan perpanjangan dan juga prosedur pelayanan yang diberikan oleh petugas sudah cukup jelas. Hal yang sama dikatakan oleh Fathur Rahman selaku masyarakat bahwa:

"Tidak pelayanan yang diberikan tidak selalu tepat waktu mengenai ujian prakteknya saya juga tidak tau apa karena akhir-akhir ini banyak sekali masyarakat yang menungurs SIM jadi petugas mungkin kewalahan untuk menyelesaikan tugasnya secara tepat waktu." (Hasil wawancara pada tanggal 12 Juli 2021)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa jaminan tepat waktu sangat diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar masyarakat dapat merasa puas terkait pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

Selanjutnya informan Bripda Muhammad Iqbal selaku Kanit Regident Polres Maros mengatakan bahwa:

"prosedur petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sejauh ini telah sesuai dengan SOP (Standar Opreasional Prosedur) dan juga sesuai dengan peraturan yang ditetapkan oleh Kapolres Maros setiap pengurusan memiliki SOP yang berbeda-beda dan wajib untuk dipedomani oleh semua petugas pelayanan SIM. SOP ini membantu semua petugas pelayanan untuk meminimalisir adanya pencaloan dalam hal pengurusan SIM" (Wawancara pada tanggal 29 Juni 2021)

Berdasarkan wasil wawancara diatas menjelaskan bahwa petugas pelayanan memang diharuskan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuaui dengan SOP yang berlaku di Satlantas Polres guna terciptanya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan khususnya pada

aspek *Assurance* atau jaminan. Selanjutnya informan Briptu Melda

Mulyani selaku petugas pelayanan SIM mengatakan bahwa:

"prosedur pembuatan SIM atau perpanjangan yaitu pertama mengambil administrasinya terlebih dahulu ke pelayanan kesehatan setelah itu tes psikologi setelah lengkap kedua berkas tersebut kemudian ke SPKT pelayanan mengambil nomor antrian menyampaikan apakah mau membuat SIM baru atau perpanjangan kemudian mendaftar dan mengisi formulir setelah mengisi formulir kemudian mengikuti tes teori dan praktek dilapangan setelah lulus baru kami cetakkan SIMnya dan untuk perpanjangan hanya melengkapi persyaratan diantaranya yaitu: surat kesehatan, surat tes psikologi dan fotocopy KTP". (Hasil wawancara pada tanggal 29 Juni 2021)

Hasil wawancara diatas menjelaskan bahwa prosedur yang jelas dan kemudahan untuk mendapat informasi dari petugas pelayanan yang diinginkan masyarakat agar mampu mengetahui dan memahami prosedur yang sebenarnya.

Bedasarkan hasil wawancara dari keseluruhan dan hasil obsevasi dilapangan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat mengenai pembuatan SIM dan perpanjangan sudah mengikuti prosedur yang ada tetapi mengenai jaminan kepastian waktu masih ada keluhan masyarakat dan untuk biaya sudah ada jaminan dalam hal pembuatan SIM, jika dilihat dari segi *assurance* jaminan pegawai petugas pelayanan SIM Satlantas Polres Kabupaten Maros sudah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat seperti yang dikemukakan oleh Fitzmmons dalam Sinambela (2006:17) bahwa kemampuan dan keramahan serta sopan santun yang harus dimiliki pegawai untuk meyakinkan kepercayaan masyarakat, sudah dilakukan.

5. *Empathy* (Empati)

Yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para masyarakat dengan berupaya memahami keinginan masyarakat. Dimana suatu organisasi diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang masyarakat, memahami kebutuhan masyarakat secara spesifik. Hasil wawancara Asbiansyah selaku masyarakat mengatakan bahwa:

“menurut saya kepedulian petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan cukup baik, petugas pelayanan sangat peduli dengan keluhan kami dan menyampaikan informasi dengan sopan dan ramah” (Hasil wawancara pada tanggal 29 Juni 2021)

Berdasarkan hasil wawancara diatas menjelaskan bahwa kepedulian petugas dalam hal memberikan pelayanan cukup baik dan peduli terhadap keluhan masyarakat dan menyampaikan informasi yang jelas dan cukup sopan dan ramah. Selanjutnya informan Briptu Almad selaku petugas pelayanan mengatakan bahwa:

“iya tidak ada perbedaan disamakan semua dek sama-sama mau mendapatkan pelayanan yang baik, dan dijalankan sesuai prosedur yang ada di Satlantas cara yang dilakukan ketika melayani yaitu cepat, senyum menyampaikan sesuai dengan aturan yang ada.” (Hasil wawancara pada tanggal 29 Juni 2021)

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada perbedaan perlakuan dalam melayani masyarakat, senyum dan cepat dalam melayani masyarakat karena semua masyarakat itu sama tanpa ada perbedaan. Selanjutnya informan Rifai selaku masyarakat mengatakan bahwa:

“menurut saya kepedulian petugas dalam melayani sangat baik, ramah dan sopan karena sudah sesuai dengan tata tertib yang ada dan ditunjang dengan tersedianya layanan IKM(Indeks Kepuasan Masyarakat) sehingga kami sendiri dapat menilai bagaimana pelayanan disini” (Hasil wawancara pada tanggal 29 Juni 2021)

Berdasarkan hasil wawancara diatas menjelaskan bahwa dengan adanya layanan IKM membuat masyarakat merasa dipedulikan apa saja yang dikeluhkan dan dibutuhkan pada saat mendapatkan pelayanan karena masyarakat sendiri yang menilai bagaimana kualitas pelayanan SIM di Polres Maros. Hal senada yang dikatakan oleh Fathur Rahman selaku masyarakat mengatakan bahwa:

“iya petugasnya mudah diajak komunikasi dan pelayanan yang diberikan juga tulus tidak terpaksa jika ada kepentingan pelanggan semua didahulukan jika masyarakat merasa ada yang kurang dimengerti maka petugas pelayanan menjelaskan dengan baik.” (Hasil wawancara pada tanggal 12 Juli 2021)

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa sikap yang diberikan oleh petugas pelayanan akan menambahkan rasa nyaman dari masyarakat maka dari itu setiap petugas pelayanan harus bersikap baik kepada masyarakat sehingga masyarakat merasa puas dengan kebaikan yang diberikan oleh petugas pelayanan. Selanjutnya informan Briptu Melda Mulyani selaku petugas pelayanan mengatakan bahwa:

“sebagai petugas pelayanan yang melayani masyarakat yang mengurus SIM kami berusaha semaksimal mungkin memberikan pelayanan yang terbaik dengan menyambut masyarakat senyuman dan keramahan dalam menyampaikan kebutuhan masyarakat” (Hasil wawancara pada tanggal 29 Juni 2021)

Berdasarkan hasil wawancara diatas menjelaskan bahwa sebagai petugas pelayanan tentunya diperlukan keahlian khusus dan profesionalisme dalam hal memberikan pelayanan untuk pembuatan SIM dan perpanjangan yang membuat masyarakat merasa puas yaitu dengan keramahan yang diberikan petugas pelayanan. Selajutnya inroman Briptu Masnun Uswatul Aini selaku Operator SPKT Polres Maros mengatakan bahwa:

“menurut saya petugas pelayanan sudah cukup ramah dan humanis dalam melayani masyarakat karena dapat dilihat dari tanggapan baik masyarakat yang telah mengurus SIM mereka merasa puas dengan pelayanan yang diberikan” (Hasil wawancara pada tanggal 12 Juli 2021)

Berdasarkan hasil wawancara diatas mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan sudah cukup baik karena masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Selajutnya informan Briptu Irfandi selaku DA satlantas Polres Maros mengatakan bahwa:

“menurut saya petugas pelayanan sudah peduli dengan keluhan masyarakat yang mengurus SIM atau perpanjangan karena sudah sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang berlaku dan petugas pelayan ramah dalam menjelaskan persyaratan apa saja yang harus dilengkapi dalam pengurusan SIM” (Hasil wawancara pada tanggal 29 Juni 2021)

Berdasarkan hasil wawancara diatas menjelaskan bahwa petugas pelayanan peduli dengan keluhan masyarakat karena sudah sesuai dengan SOP yang berlaku dan bersikap ramah dalam mengarahkan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dari keseluruhan informan dan observasi dilapangan jika dilihat dari segi *emphaty* petugas pelayanan SIM Satlantas Polres Kabupaten Maros sudah memberikan layanan yang sesuai dengan harapan masyarakat antara lain: pegawai memberikan pelayanan yang tulus dan tidak membeda-bedakan, pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan, pegawai bersikap tidak diskriminatif, dan pegawai melayani serta menghargai setiap pengguna layanan, seperti yang dikemukakan oleh Fitzmmons dalam Sinambela (2006:17) bahwa sikap tegas namun penuh perhatian pada pegawai terhadap para konsumen artinya pegawai harus bersikap adil dan tidak membeda-bedakan masyarakat.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang baik yaitu: asas kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentang, keepatan waktu, kemudahan dan keterjangkauan bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan. Penjelasan diatas adalah penunjang kualitas pelayanan yang baik untuk masyarakat dalam hal pelayanan SIM Satlantas Polres Maros.

Sedangkan menurut Barata (2003:11) unsur-unsur penting dalam pelayanan publik yaitu: penyedia layanan yaitu pihak instansi atau organisasi yang dapat memberikan suatu layanan kepada masyarakat baik bentuk

penyediaan barang dan jasa, penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen atau masyarakat yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan, kejelasan dan tata cara pelayanan yaitu, pelayanan harus didesain sesederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan, minimalisasi persyaratan pelayanan, persyaratan dalam pengurusan pelayanan harus dibatasi sesedikit mungkin dan sebanyak yang benar-benar diperlukan, kejelasan kewenangan yaitu kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus dirumuskan se jelas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi kewenangan, transparansi biaya yaitu biaya pelayanan yang harus diterapkan seminimal mungkin dan setransparan mungkin, kepastian jadwal dan durasi pelayanan yaitu jadwal dan durasi layanan harus pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah, minimalisasi formulir yaitu formulir harus dirancang secara efisien, sehingga akan dihasilkan formulir komposit, maksimalisasi masa berlakunya izin yaitu untuk menghindari terlalu seringnya masyarakat mengurus izin, maka masa berlakunya izin harus ditetapkan selama mungkin, kejelasan hak dan kewajiban harus dirumuskan secara jelas, dan dilengkapi dengan sanksi serta ketentuan ganti rugi dan efektivitas penanganan keluhan pelayanan yang baik sedapat mungkin harus menghindarkan terjadinya keluhan.

Untuk mengukur bagaimana kualitas pelayanan publik di Kantor satuan penyelenggara administrasi SIM Satlantas Polres Kabupaten Maros dapat

dilihat dari Indikator kualitas Pelayanan menurut Sinambela (2006:17)

yaitu:

1. *Tangible* (bukti fisik)

Berdasarkan hasil wawancara diatas menjelaskan bahwa kelengkapan sarana dan prasarana yang menunjang kualitas pelayanan serta penampilan petugas pelayanan pada saat memberikan layanan sudah sesuai dengan harapan masyarakat Kabupaten Maros yang mengurus SIM.

2. *Reliability* (kehandalan)

Berdasarkan hasil wawancara diatas menjelaskan bahwa kehandalan petugas pelayanan SIM Satlantas Polres kabupaten Maros dalam memberikan informasi berupa persyaratan apa saja yang harus dilengkapi pada saat mengurus SIM mudah dipahami dan dimengerti oleh masyarakat dan prosedur pelayanan sudah sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan di Satlantas Polres Kabupaten Maros.

3. *Responsivness* (ketanggapan)

Berdasarkan hasil wawancara diatas menjelaskan bahwa petugas pelayanan surat izin mengemudi (SIM) di Satlantas Polres Kabupaten Maros sudah melakukan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat serta tanggap terhadap keperluan masyarakat yang mengurus SIM.

4. *Assurance* (jaminan)

Berdasarkan hasil wawancara diatas menjelaskan bahwa petugas pelayanan surat izin mengemudi (SIM) sudah memberikan jaminan kepastian biaya yang harus dikeluarkan ketika hendak mengurus SIM dan prosedur pelayanan yang oleh petugas sudah cukup jelas, tetapi mengenai jaminan kepastian waktu pelayanan di Satlantas Polres Maros tidak selalu tepat waktu ketika banyak masyarakat yang mengurus SIM dan perpanjangan.

5. *Empathy* (empati)

Berdasarkan hasil wawancara diatas petugas pelayanan SIM Satlantas Polres Kabupaten Maros sudah memberikan layanan yang sesuai dengan harapan masyarakat antara lain: pegawai memberikan pelayanan yang tulus dan tidak membeda-bedakan, pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan, pegawai bersikap tidak diskriminatif, dan pegawai melayani serta menghargai setiap pengguna layanan.

Glosarium

| | |
|-----------------------------|---|
| Polres (Kepolisian Resort) | Struktur Komando Kepolisian Republik Indonesia di daerah kabupaten atau kota. |
| Polsek (Kepolisian Sektor) | Struktur Komando Polri di tingkat Kecamatan |
| SIM (Surat Izin Mengemudi) | Bukti registrasi dan identifikasi yang diberikan Polri kepada seseorang yang telah memenuhi persyaratan administrasi, sehat jasmani dan rohani, memahami peraturan lalu lintas dan terampil mengemudikan kendaraan. |
| SIM A | Untuk mengemudikan mobil penumpang dan barang perseorangan dengan jumlah berat yang diperbolehkan tidak melebihi 3.500 kilogram. |
| SIM C | Berlaku untuk mengemudikan sepeda motor. |

Tabel 4.1

Kepolisian Resort Maros hanya melayani untuk pelayanan SIM A, SIM A Umum, SIM B I, SIM B I umum, SIM B II, SIM B II umum dan C, untuk pelayanan SIM C I, SIM C II, SIM C III diterbitkan di Satpas Polrestabes Makassar sedangkan untuk SIM Internasional diterbitkan oleh Korps Lalu Lintas Kepolisian RI (Korlantas Polri) di Jakarta Selatan.

Daftar Tabel Masyarakat yang Mengurus SIM dan Perpanjangan di
Satlantas Polres Maros tahun 2020

Masyarakat mengurus SIM baru di Satlantas Polres Kabupaten Maros

| Bulan | SIM A | SIM C | Jumlah |
|-----------|-----------|-----------|--------|
| Januari | 197 orang | 392 orang | |
| Februari | 229 orang | 417 orang | |
| Maret | 214 orang | 481 orang | |
| April | 97 orang | 177 orang | |
| Mei | 112 orang | 189 orang | |
| Juni | 196 orang | 370 orang | |
| Juli | 227 orang | 510 orang | |
| Agustus | 200 orang | 468 orang | |
| September | 233 orang | 543 orang | |
| Oktober | 182 orang | 368 orang | |
| November | 209 orang | 447 orang | |
| Desember | - orang | - orang | 6458 |

Tabel 4.2

Masyarakat mengurus perpanjangan SIM di Satlantas Polres Kabupaten Maros

| Bulan | SIM A | SIM C | Jumlah |
|-----------|-----------|-----------|--------|
| Januari | 118 orang | 235 orang | |
| Februari | 94 orang | 201 orang | |
| Maret | 91 orang | 261 orang | |
| April | 89 orang | 232 orang | |
| Mei | 105 orang | 260 orang | |
| Juni | 122 orang | 378 orang | |
| Juli | 132 orang | 337 orang | |
| Agustus | 104 orang | 267 orang | |
| September | 81 orang | 224 orang | |
| Oktober | 84 orang | 229 orang | |
| November | 98 orang | 258 orang | |
| Desember | - orang | - orang | 4000 |

Tabel 4.3

Daftar Tabel Masyarakat yang Mengurus SIM dan Perpanjangan di Satlantas Polres Maros Periode Januari-Juli tahun 2021

Masyarakat mengurus SIM baru di Satlantas Polres Kabupaten Maros

| Bulan | SIM A | SIM C | Jumlah |
|----------|----------|----------|--------|
| Januari | 45 orang | 58 orang | |
| Februari | 33 orang | 26 orang | |
| Maret | 38 orang | 44 orang | |
| April | 46 orang | 58 orang | |
| Mei | 39 orang | 46 orang | |
| Juni | 54 orang | 83 orang | |
| Juli | 43 orang | 50 orang | 672 |

Tabel 4.4

Masyarakat mengurus perpanjangan SIM di Satlantas Polres Kabupaten Maros

| Bulan | SIM A | SIM C | Jumlah |
|----------|-----------|-----------|--------|
| Januari | 88 orang | 185 orang | |
| Februari | 67 orang | 129 orang | |
| Maret | 92 orang | 167 orang | |
| April | 83 orang | 185 orang | |
| Mei | 114 orang | 207 orang | |
| Juni | 106 orang | 274 orang | |
| Juli | 109 orang | 229 orang | 2035 |

Tabel 4.5

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa masyarakat yang mengurus SIM baru pada SIM A dan juga SIM C pada tahun 2020, adalah sebanyak orang 6458, untuk perpanjangan SIM A dan juga SIM C adalah orang 4000, sedangkan pada tahun 2021 periode januari-juli masyarakat yang mengurus SIM baru pada SIM A dan SIM C adalah 672 orang, untuk perpanjangan SIM A dan SIM C adalah 2035 orang.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Kualitas pelayanan publik di kantor satuan penyelenggara administrasi SIM Satlantas Polres Kabupaten Maros jika dilihat dari indikator kualitas pelayanan yaitu

1. *Tangibles* (bukti fisik)

Jika dilihat dari kelengkapan sarana dan prasarana serta penampilan petugas pelayanan pada saat melayani sudah cukup baik karena dilengkapi dengan ruang tunggu yang berAC serta adanya mesin antrian sehingga masyarakat tidak dapat menerobos antrian serta penampilan petugas pada saat melayani sudah cukup rapi adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan SIM Satlantas Polres Maros.

2. *Reliability* (kehandalan)

Yaitu kualitas pelayanan pengurusan SIM A dan SIM C Satlantas Polres Kabupaten Maros dilihat dari aspek *reliability* petugas pelayanan sudah memberikan pelayanan yang cukup baik bagi masyarakat sehingga masyarakat dapat merasakan pelayanan yang memuaskan dan petugas juga mampu menjalankan prosedur pelayanan dengan baik.

3. *Responsiviness* (ketanggapan)

Yaitu kualitas pelayanan pengurusan SIM A dan SIM C Satlantas Polres Kabupaten Maros dilihat dari aspek *responsiviness* petugas pelayanan sudah memberikan pelayanan cepat dan tepat kepada masyarakat, dengan penyampaian informasi yang jelas sudah cukup baik.

4. *Assurance* (jaminan)

Yaitu hasil penelitian yang dilakukan pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para petugas pelayanan SIM A dan SIM C Satlantas Polres Kabupaten Maros untuk menumbuhkan rasa percaya para masyarakat kepada pihak Polres Maros sudah cukup baik tetapi masih ada keluhan masyarakat mengenai jaminan kepastian waktu.

5. *Empathy* (empati)

Yaitu kualitas pelayanan SIM A dan SIM C Satlantas Polres Maros dilihat dari aspek *empathy* yaitu dengan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para masyarakat dengan berupaya memahami keinginan masyarakat cukup baik. Dimana petugas pelayanan SIM Satlantas Polres Kabupaten Maros memiliki pengertian dan pengetahuan tentang masyarakat, memahami kebutuhan masyarakat secara spesifik, serta memiliki waktu untuk pengoperasian yang nyaman bagi masyarakat.

B. Saran

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan SIM di Kantor Satuan Penyelenggara Administrasi SIM Satlantas Polres Kabupaten Maros peneliti memberi saran pegawai petugas pelayanan harus memberikan jaminan kepastian waktu, sehingga masyarakat mengetahui berapa lama yang dibutuhkan mengenai ujian praktek ketika tahapan pertama tidak lulus.



DAFTAR PUTAKA

- Barata, A. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Gramedia.
- Dwiyanto, A. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ibrahim. (2008). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Impementasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- Kuswadi, Ratna Eka (2017) *Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Tanjung Sari Kabupaten Gunung Kidul*. Universitas Negeri Yogyakarta
- Khurwanani, D. (2013). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Kepolisian Resort Mojokerto*. Skripsi. Jawa Timur: Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur,
- Lukman, S.(2000). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Pers.
- Mahmudi. (2012). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Mulyawan, R. (2016). *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Cetakan 1. Sumedang: Unpad Perss.
- Moleong, L. (2011). *Metode Penelitian kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya.
- Pasolong, H. (2010). *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sarmini, A. (2019). *Kualitas Pelayanan Surat Izin (SIM) Pada Kantor Satuan Lalu Lintas Karimun*, *Jurnal Kopertis*, 2, 246-257.
- Sinambela. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutopo. A (2017) *Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung*. Universitas Negeri Yogyakarta
- Tjiptono. F (2005). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media Publishing.

Tjiptono, F (2008). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offis UU NO.32. Tahun 2004

Widodo, J. (2001). *Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. Malang: CV Citra.

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1992 Pasal 18 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2012 tentang Surat Izin Mengemudi.

Website

https://id.m.wikipedia.org/wiki/Polres_Maros

https://id.m.wikipedia.org/wiki/Surat_Izin_Mengemudi



L



A

N

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Daftar Informan

| No. | Nama | Inisial | Pangkat/Jabatan |
|-----|----------------------------|---------|-------------------|
| 1 | Rifai | R | Masyarakat |
| 2 | Asbiansyah | A | Masyarakat |
| 3 | Muhammad Arifin | MA | Masyarakat |
| | Fathur Rahman | FR | Masyarakat |
| 6 | Briptu Melda Mulyani | MM | Cetak/Penyerahan |
| 7 | Briptu Ahmad | A | Petugas Pelayanan |
| 8 | Briptu Masnun Uswatul Aini | MUA | Operator SPKT |
| 9 | IPDA Muh. Ikbal, SH | MI | Kantri Regident |
| 9 | Briptu Irfandi | I | DA Satlantas |

STRUKTUR ORGANISASI SATLANTAS POLRES MAROS



Kantor Polisi Polres Maros



Foto Masyarakat Mengambil Nomor Antrian



Ruang tunggu pelayanan SIM Polres Maros



Wawancara dengan Salah Satu Petugas Pelayanan SIM Polres Maros





Personil Kabagsumda Polres Maros



Wawancara bersama Kanit Regident Polres Maros





KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
DAERAH SULAWESI SELATAN
RESOR MAROS

Jalan Jenderal Ahmad Yani No.02 Maros 90511

Maros, 16 Juli 2021

Nomor : B/ 40 /VII/HUM.5.4/2021/Lantas
Klasifikasi : BIASA
Lampiran : -
Perihal : penghadapan kembali
Mahasiswa Penelitian

Kepada

Yth. / KETUA LP3M UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH MAKASSAR

di

Maros

1. Rujukan
 - a. Surat Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Prov. Sulsel Nomor : 14239 / S.01 / PTSP / 2021 tanggal 3 Mei 2021 tentang Izin Penelitian,
 - b. Surat LP3M Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor : 1830 / 05 / L.4-VIII / IV / 40 / 2021 tanggal 28 April 2021 perihal Izin Penelitian,
 - c. Surat Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Maros Nomor : 133/WP/DPMP/TSP/2021 tanggal 19 Mei 2021 tentang Izin Penelitian.
2. Sehubungan dengan rujukan tersebut di atas, disampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa Mahasiswa a.n. MULIATI, No. Pokok 105611130915, Prodi Ilmu Administrasi Negara telah melaksanakan kegiatan Penelitian di Satuan Lahu Lintas Polres Maros dengan hasil baik dan tepat waktu sesuai jadwal yang telah ditentukan.
3. Berkaitan dengan poin dua diatas, bersama dengan ini dihadapkan kembali Mahasiswa(i) tersebut di atas untuk mengikuti kegiatan pembelajaran lebih lanjut.
4. Demikian untuk menjadi maklum.

a.n. KEPALA KEPOLISIAN RESOR MAROS
KASAT LANTAS


DHARMAWATY, S.E., M.M.
AJUN KOMISARIS POLISI NRP 79120399

RIWAYAT HIDUP



Muliati Lahir Pada tanggal 26 Agustus 1997 di Kabupaten Maros Provinsi Sulawesi Selatan Anak Pertama dari dua bersaudara. Anak dari pasangan Bapak Gassing dan Jumaeda. Penulis pertama kali masuk pendidikan di Sekolah Dasar di SD Inpers No. 35 Bonto Manai pada tahun 2003 dan tamat 2009, pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan MTS (Madrasah Tsanawiyah) Laiya tamat pada tahun 2015, setelah tamat di MTS penulis melanjutkan pendidikan di SMK Teknologi An-nas Mandai pada tahun 2015 mengambil jurusan AirFrame and Power Plant. Penulis melanjutkan jenjang S 1 di perguruan tinggi swasta di Universitas Muhammadiyah Makassar mengambil jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.