

SKRIPSI

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

TAKALAR



Oleh

Siti Widya Candra

Nomor Induk Mahasiswa : 105611114020

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

2024

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

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi dan Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Administrasi Publik (S.Ap)

Disusun dan Diajukan Oleh:

Siti Widya Candra

Nomor stambuk : 10561 11140 20

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

2024

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN AKHIR

Judul Penelitian : Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Satuan
Penyelenggara Administrasi SIM
Satlantas Polres Takalar

Nama Mahasiswa : Siti Widya Candra

Nomor Induk Mahasiswa : 105611114020

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. H. Lukman Hakim, M. Si

Adnan Maruf, S.Sos., M.Si

Mengetahui:

Dekan

Ketua Program Studi

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

NBM : 730727

Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si

NBM : 991742

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 : 0270/FSP/A.4-II/V/45/2024 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana dalam Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang dilaksanakan di Makassar pada hari Kamis, tanggal 30 bulan Mei tahun 2024.

Mengetahui:

Ketua

Sekretaris

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

Dr. Andi Luhur Prianto, S.IP., M.Si
NBM: 992797

Tim Penguji:

1. Dr. H. Lukman Hakim, M.Si ()
2. Dr. Andi Rosdianti Razak, M.Si ()
3. Adnan Ma'ruf, S.Sos., M.Si ()

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Siti Widya Candra

Nomor Induk Mahasiswa : 105611114020

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, 08 Juni 2024 Yang

Menyatakan,

Siti Widya Candra

KATA PENGANTAR



Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga, dan para sahabatnya yang merupakan teladan dalam kepemimpinan yang adil dan transformatif.

Skripsi dengan judul “**Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Satuan Penyelenggara Administrasi SIM Satlantas Polres Takalar**” yang penulis susun sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan program studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di kampus Universitas Muhammadiyah Makassar.

Berbagai pihak yang telah memberikan semangat, dukungan, dan bantuan kepada penulis dalam menyusun skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Kepada kedua orang tua saya tercinta, Bapak Candra yang senantiasa memberi dukungan kepada saya untuk menyelesaikan pendidikan saya. Serta Ibunda Sari yang senantiasa mendoakan kelancaran studi saya sampai saat ini dan selalu mengingatkan saya untuk selalu sabar dan selalu melibatkan Allah SWT dalam setiap proses yang saya jalani. Serta berkat doa merekalah sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Bapak Dr. H. Lukman Hakim, M.Si selaku dosen pembimbing I dan Bapak Adnan Ma'ruf, S.Sos., M.Si selaku dosen pembimbing II. Karena telah Meluangkan waktunya membimbing, mengarahkan, mengoreksi, serta selalu mendorong dan membantu untuk menyemangati penulis sehingga

skripsi ini dapat diselesaikan.

3. Bapak Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si 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.
4. Ibu Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
5. Kepada Bapak Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
6. Para dosen jurusan Ilmu Administrasi Negara yang ikhlas dalam memberikan ilmunya yang bermanfaat bagi penulis, dan seluruh Staf pegawai di ruang lingkup Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
7. Kepada saudara-saudara saya, terutama kakak pertama saya sosok yang sangat berjasa dalam kehidupan perkuliahan saya ini, serta memberi dukungan yang sangat luar biasa kepada penulis hingga sampai di titik ini.
8. Kepada teman-teman saya, Saudari Salsabillah sakira, Miftahul jannah, Nurul aprilia anugrah alqayyum, Nabilah Luthfiyyah yang telah terlibat dalam proses penelitian saya dan senantiasa memberikan kalimat penyemangat disaat saya benar-benar membutuhkannya. Serta kepada Saudari Reski yang senantiasa menemani saya melakukan penelitian dan wawancara dan mendukung saya dalam proses penelitian ini.
9. Kepada teman-teman Kelas IAN D, yang tidak bisa saya sebut satu per satu

namanya. Saya ucapkan terimakasih atas seluruh bantuan dan dukungannya.

10. Kepada Bapak Kepala SATLANTAS Polres Takalar, Bapak Iptu H. Sukri Liwang S,Sos., M.H serta jajarannya karena telah bersedia menerima dan membantu peneliti menjadi narasumber penelitian dalam proses penelitian ini. Saya ucapkan terima kasih banyak.

11. Terakhir dan yang terspesial kepada diri saya sendiri, terimakasih karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sampai sejauh ini dan telah mengusahakan yang terbaik untuk melewati tahap ini.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pengembangan ilmu maupun bagi pembaca.

Makassar, 08 Juni 2024

Siti Widya Candra

ABSTRAK

Siti Widya Candra, Lukman Hakim dan Adnan Ma'ruf. Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Satuan Penyelenggara Administrasi SIM Satlantas Polres Takalar.

Pelayanan publik merujuk pada segala bentuk layanan yang disediakan oleh lembaga pemerintah atau badan umum untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan publik pembuatan Surat Izin Mengemudi di kantor satuan penyelenggara administrasi SIM satlantas Polres Takalar dengan mempertimbangkan analisis biaya pelayanan, fasilitas pelayanan, dan sikap pelayanan.

Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif dimana data diperoleh melalui wawancara, observasi dan dokumentasi lapangan yang melibatkan berbagai pihak yang terkait seperti petugas satlantas dan pengguna layanan SIM yang memiliki pengalaman langsung dengan pelayanan di Satlantas Polres Takalar.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik di kantor satlantas Polres Takalar dipengaruhi oleh beberapa faktor penghambat seperti biaya pelayanan, sikap pelayanan petugas, ketersediaan fasilitas yang kurang memadai dan masih perlu diperbaiki. Analisis mendalam terhadap aspek-aspek yang memberikan gambaran menyeluruh tentang kualitas pelayanan publik di satlantas Polres Takalar. Penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam pemahaman terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Satlantas Polres Takalar, serta memberikan rekomendasi bagi pihak terkait untuk melakukan perbaikan yang dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan administrasi SIM.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN AKHIR.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Penelitian Terdahulu	7
B. Konsep dan Teori Kualitas Pelayanan	10
C. Konsep dan Teori Pelayanan Publik	12
D. Kerangka Pikir	15
E. Fokus Penelitian.....	16
F. Deskripsi Fokus	17
BAB III METODE PENELITIAN.....	18
A. Waktu dan Lokasi	18
B. Jenis dan Tipe Penelitian.....	18
C. Informan	19
D. Teknik Pengumpulan Data	19
E. Teknik Analisis Data.....	20
F. Teknik Pengabsahan Data	22
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	23
A. Deskripsi Lokasi Penelitian	23
B. Hasil Penelitian	30
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	44
BAB V PENUTUP.....	47

A. Kesimpulan.....	47
B. Saran.....	49
DAFTAR PUSTAKA.....	50



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Peta Kabupaten Takalar	27
Gambar 4. 2 struktur organisasi Polri tingkat Polres:	32
Gambar 4. 3 Ilustrasi SIM Internasional	36
Gambar 4. 4 Ruang Rekam Foto/ Identifikasi SIM	47
Gambar 4. 5 Suasana Ruang Tunggu Kantor Satlantas Polres Takalar	48



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	7
Tabel 3. 1 Informan Penelitian.....	19
Tabel 4. 1 Biaya Pembuatan SIM	32
Tabel 4. 2. Jumlah Penerbitan SIM di Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Takalar Tahun 2021-2023.....	36





BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Undang-Undang tentang Pelayanan Publik Bab I Pasal 1 ayat 1, dalam Undang-Undang ini yang dimaksud dengan Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang di sediakan oleh penyelenggara merupakan setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik (Alrasid et al., 2022).

Pelayanan publik merujuk pada segala bentuk layanan yang disediakan oleh lembaga pemerintah atau badan umum untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Hal ini mencakup berbagai bidang seperti kesehatan, pendidikan, keamanan, transportasi, administrasi, perizinan, dan banyak lagi. Pelayanan publik bertujuan untuk memberikan manfaat bagi masyarakat secara umum dan menciptakan kondisi yang mendukung kesejahteraan dan kehidupan yang berkualitas bagi warga negara. Pelayanan publik menjadi bagian integral dari fungsi pemerintah dalam memenuhi tanggung jawabnya terhadap warga negara.

Peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi fokus utama dalam upaya reformasi pemerintah untuk mencapai tujuan pembangunan dan kesejahteraan masyarakat.

Pelayanan publik sangat perlu memperhatikan sebuah kebutuhan pelanggan. Kebutuhan pelanggan akan terpenuhi jika memberikan pelayanan yang dapat memenuhi minimal enam dari sepuluh indikator pelayanan yang baik. Berdasarkan pada teori yang dikatakan oleh (Gasperz, 2000) yaitu “kepastian waktu pelayanan, tanggung jawab, kesopanan, akurasi pelayanan, keramahan, kelengkapan, serta kemudahan dalam mendapatkan pelayanan”. Jika pelayanan yang telah diberikan memenuhi standar tersebut, maka mampu dikatakan kebutuhan telah terpenuhi dan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Berdasarkan peraturan perundang undangan lalu lintas Pasal 77 ayat 1 UU No.22 Tahun 2009 tentang setiap warga Indonesia yang mengemudikan kendaraan bermotor di jalan wajib memiliki Surat Izin Mengemudi sesuai jenis kendaraan bermotor yang di kemudikan. Oleh karena itu, mengurus untuk mendapatkan surat izin mengemudi merupakan hal yang diharuskan bagi setiap warga negara Indonesia yang hendak berkendara. Berkaitan dengan hal ini, Kepolisian Republik Indonesia merupakan fungsi instansi publik pada bidang ketertiban masyarakat, keamanan, penegak hukum, dan pelayanan pada masyarakat. Dapat dikatakan bahwa polisi sangat berperan dalam pelayanan publik. Salah satu pelayanan yang diberikan oleh instansi kepolisian kepada masyarakat adalah dengan penerbitan administrasi lalu lintas yaitu penerbitan Surat Izin Mengemudi.

Di Indonesia, Surat Izin Mengemudi (SIM) 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 bermotor. Setiap orang yang mengemudikan Kendaraan Bermotor di Jalan wajib memiliki Surat Izin Mengemudi sesuai dengan jenis Kendaraan Bermotor yang dikemudikan

Terkait dengan pelayanan SIM, satuan penyelenggara administrasi SIM satlantas polres Kabupaten Takalar merupakan salah satu gerai penerbitan SIM, sehingga masyarakat membutuhkan pelayanan serta sarana dan prasarana yang baik untuk memudahkan masyarakat dalam penerbitan SIM. Surat Izin Mengemudi (SIM) bagi masyarakat umum tentu sudah tidak asing sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi dalam berkendara. Pembuatan SIM tiap Kota atau Kabupaten hanya terpusat pada satu tempat yaitu Polrestabes Kota/Kabupaten sehingga sering terjadi tumpukan massa. Masalah utama dari proses pembuatan SIM Polres Takalar khususnya di Satlantas adalah kurangnya informasi terkait pengurusan Surat Izin Mengemudi kepada masyarakat dan adanya biaya tambahan yang tidak resmi, yang dapat menimbulkan ketidakpuasan dan ketidakpercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik. dalam pelayanan pembuatan SIM setiap calon, harus mengikuti proses pembuatan SIM sesuai dengan aturan yang ada di Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang SIM.

Adapun syarat operasional prosedur (SOP) dalam penerbitan Surat Izin Mengemudi di Polres Takalar yaitu terdiri dari :

1. Persyaratan administrasi
 - a. Surat keterangan dokter

- b. Foto kopi KTP Sah
 - c. Surat permohonan SIM
2. Pendaftaran
 3. Registrasi
 4. Foto
 5. Pencerahan dan teori
 6. Praktek
 7. Produksi SIM

Sedangkan dalam kenyataan pelaksanaan pembuatan SIM tidak mengikuti mekanisme yang sesuai dengan SOP, dari pendaftaran langsung penerbitan SIM tanpa melalui ujian praktek, pelaksanaan yang dilakukan oleh unit penerbit SIM tidak sesuai dengan aturan SOP Surat Izin Mengemudi, Hal ini bisa menimbulkan malpraktik yaitu melalui “Perantara”. Karena mereka merasa lebih cepat dan mudah untuk mendapatkan SIM tanpa harus menjalani berbagai prosedur dan harus menunggu antrian yang sangat panjang dan lama. Hal ini juga dapat mengakibatkan pembengkakan biaya pengurusan karena tidak sesuai dengan administratif dengan adanya biaya tambahan yang harus dikeluarkan diluar ketentuan oleh pengurusan. Tetapi tidak sedikit pula yang bilang petugas tidak menerima pemberian yang bersifat informal atau pungli (Ardiyanti & Triputro, 2022).

Menurut Lavenia, (2018) dalam Maghfirani and Khozin (2021) Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam hal ini aparaturnya kepolisian sebagai pelayan masyarakat dihadapkan pada tugas pokok yang cukup berat. Diharapkan bahwa sistem

penyelenggaraan pemerintah akan mendapat manfaat dari reformasi. Hal ini tentunya dapat dilihat dari keberpihakan bagaimana pemerintah memperhatikan kepentingan masyarakat. Namun, faktanya adalah bahwa Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme semakin meningkat di Indonesia, yang tentunya berdampak negatif pada sistem dan citra pelayanan publik di mata masyarakat. Selain itu, kasus Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme juga meningkat di beberapa daerah.

Pungli SIM adalah salah satu contoh korupsi, kolusi, dan nepotisme. Peraturan Pemerintah RI Nomor 50 Tahun 2010 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak menetapkan biaya untuk proses penerbitan SIM. Untuk SIM A dan B, biayanya adalah Rp.120.000.- (seratus dua puluh ribu rupiah), dan untuk SIM C, biayanya adalah Rp.100.000.- (seratus ribu rupiah). Namun, pada kenyataannya, hal tersebut tidak berjalan sesuai harapan. Tim Saber Pungli Polri menemukan bahwa biaya yang diluar ketentuan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) sebesar Rp. 500.000,- (lima ratus ribu rupiah) hingga Rp. 600.000,- (enam ratus ribu rupiah) per orang untuk setiap permohonan SIM. Hal ini membuktikan bahwa adanya peran calo didalam proses pembuatan SIM.

Berdasarkan penjelasan latar belakang yang telah di jelaskan maka peneliti mengambil kesimpulan dan tertarik melakukan penelitian dengan judul "Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Satuan Penyelenggara Administrasi SIM Satlantas Polres Kabupaten Takalar".

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik di Kantor Satuan Penyelenggara dan Administrasi SIM Satlantas Polres Takalar?

2. Apa saja faktor-faktor penghambat dalam pelayanan administrasi SIM Satlantas Polres Takalar?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Satuan Penyelenggara dan administrasi SIM Satlantas Polres Takalar.
2. Untuk mengetahui apa saja faktor-faktor penghambat dalam pelayanan administrasi SIM Satlantas Polres Takalar.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat secara praktis maupun teoritis :

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, hasil dari penelitian ini di harapkan dapat menjadi referensi dan dapat membantu memahami, meningkatkan sistem pelayanan publik di Kantor Satuan Penyelenggara Administrasi SIM Satlantas Polres Kabupaten Takalar.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat berfungsi sebagai alat yang efektif untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh lembaga pemerintah dan bagi pihak lain penelitian ini juga di harapkan dapat membantu dalam penyajian informasi untuk mengadakan penelitian serupa.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu berfungsi sebagai pembanding dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu, sekaligus dapat digunakan sebagai dasar dalam menyusun penelitian ini. Adapun penelitian terdahulu antara lain sebagai berikut:

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama / Tahun	Judul	Metode	Hasil
1.	Ani Mandacan Bresca Merina (2021)	Analisis kualitas pelayanan publik di Satlantas Polres Sleman	Pendekatan Kualitatif	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara umum kualitas pelayanan di Satlantas Polres Sleman sudah baik serta pengurus pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi bermotor SIM dilihat dari dimensi : a) bukti fisik (<i>tangible</i>), b) kehandalan (<i>reliability</i>), c) daya tanggap (<i>responsiveness</i>), d) Jaminan (<i>assurance</i>), dan e) empati (<i>emphaty</i>) masing-masing menunjukkan hasil sangat baik.

2.	Tri Yuningsih (2013)	Dasar-dasar Pelayanan Instansi Pemerintahan Menuju Pelayanan Prima; Suatu Telaah Teoritis	Analisis dengan pendekatan kualitatif	Hasil dari penelitian ini untuk menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, pelayanan publik, yang diberikan oleh negara, harus dikombinasikan dengan pelayanan publik yang berkualitas tinggi. Pelayanan publik yang baik akan mempengaruhi keinginan masyarakat untuk mendukung dan menaati pemerintah karena kesadaran dan kesukarelaan tidak diperlukan.
3.	Fitriyana Putri Fadhillah, Nanang Suparman (2021)	“Kualitas pelayanan publik dalam pembuatan SIM di era Covid-19 Pada polrestabes bandung 2020”	Penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi jaminan (<i>assurance</i>) belum optimal, dimana Satpas Polrestabes Bandung tidak bisa memberikan jaminan ketepatan waktu sesuai dengan yang tercantum dalam standar pelayanan. Hal tersebut dikarenakan melihat dari banyaknya atau jumlah pemohon SIM yang

				membutuhkan pelayanan dan sistem yang bekerja dari pusat online atau offline, sehingga dapat mempengaruhi <i>responsiveness</i> (daya tanggap) dalam memberikan pelayanan yang cepat.
--	--	--	--	---

Hasil penelitian Ani Mandacan, Bresca Merina (2021) menunjukkan bahwa secara umum kualitas pelayanan di Satlantas Polres Sleman sudah baik serta pengurusan pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi Bermotor SIM dilihat dari dimensi: a) bukti fisik (*tangible*), b) kehandalan (*reliability*), c) daya tanggap (*responsiveness*), d) jaminan (*assurance*), dan e) empati (*emphaty*) masing- masing menunjukkan hasil sangat baik. Sedangkan Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Satlantas Polres Takalar dipengaruhi oleh beberapa faktor penghambat seperti biaya pelayanan, sikap pelayanan petugas, ketersediaan fasilitas yang kurang memadai dan masih perlu diperbaiki.

Hasil penelitian Tri Yuningsih (2013) untuk menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, pelayanan publik, yang diberikan oleh negara, harus dikombinasikan dengan pelayanan publik yang berkualitas tinggi. Pelayanan publik yang baik akan mempengaruhi

keinginan masyarakat untuk mendukung dan menaati pemerintah karena kesadaran dan kesukarelaan tidak diperlukan. Sedangkan Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik di kantor satlantas Polres Takalar dipengaruhi oleh beberapa faktor penghambat seperti biaya pelayanan, sikap pelayanan petugas, ketersediaan fasilitas yang kurang memadai dan masih perlu diperbaiki.

Hasil penelitian Fitriyana Putri Fadhillah, Nanang Suparman (2021) menunjukan bahwa dimensi assurance (jaminan) belum optimal, dimana Satpas Polrestabes Bandung tidak bisa memberikan jaminan ketepatan waktu sesuai dengan yang tercantum dalam standar pelayanan. Hal tersebut dikarenakan melihat dari banyaknya atau jumlah pemohon SIM yang membutuhkan pelayanan dan sistem yang bekerja dari pusat online atau offline, sehingga dapat mempengaruhi responsiveness (daya tanggap) dalam memberikan pelayanan yang cepat. Sedangkan Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik di kantor satlantas Polres Takalar dipengaruhi oleh beberapa faktor penghambat seperti biaya pelayanan, sikap pelayanan petugas, ketersediaan fasilitas yang kurang memadai dan masih perlu diperbaiki.

B. Konsep dan Teori Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan akan menentukan seberapa besar kepuasan pelanggan dan mencerminkan kinerja dari pelayanan. Goetsch dan Davis (Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, 2003: 4), menyebutkan bahwa kualitas merupakan “Suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan

produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Konsep kualitas meliputi usaha memenuhi harapan pelanggan, mencakup produk jasa, manusia, proses dan lingkungan. Menurut Vincent Gaspersz (2011: 6) menyebutkan bahwa: Ada dua definisi dari kualitas yaitu definisi konvensional dan strategik. Definisi konvensional dari kualitas menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk seperti kinerja (performance), keandalan (reliability), kemudahan dalam penggunaan (ease of use), estetika (esthetics), dan sebagainya. Definisi kualitas dari segi strategik adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi kebutuhan pelanggan (meeting the needs of costumers). Konsep kualitas pelayanan adalah suatu pengertian yang kompleks tentang mutu, tentang memuaskan atau tidak memuaskan. Selain itu, konsep kualitas layanan yang berkaitan dengan kepuasan ditentukan oleh lima unsur yang biasa dikenal dengan istilah kualitas layanan “RATER” (Responsiveness, assurance, tangible, empathy dan reliability) Lebih jelasnya, dapat diuraikan mengenai bentukbentuk aplikasi kualitas layanan dengan menerapkan konsep “RATER” yang dikemukakan oleh Parasuraman sebagai berikut (Stemvelt, 2004):

- a) Bukti fisik (tangibility) Pengertian bukti fisik dalam kualitas layanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas

atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian.

b) Pelayanan yang diberikan (reliability) Setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang handal, artinya dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan, dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Konsep dan Teori Pelayanan Publik.

c) Daya tanggap (responsiveness) Setiap pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapatkan pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya. Hal ini memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu organisasi, sehingga bentuk pelayanan mendapat respon positif. Tuntutan pelayanan yang menyikapi berbagai keluhan dari bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan menjadi suatu respek positif dari daya tanggap pemberi pelayanan dan yang menerima pelayanan.

Sayangnya pihak yang memberikan pelayanan apabila menemukan orang yang dilayani kurang mengerti atas berbagai syarat prosedur atau mekanisme, maka perlu diberikan suatu pengertian dan pemahaman yang jelas secara bijaksana, berwibawa dan memberikan berbagai alternatif kemudahan untuk mengikuti syarat pelayanan yang benar, sehingga kesan orang yang mendapat pelayanan memahami atau tanggap terhadap keinginan orang yang dilayani.

d) Jaminan (assurance) Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu layanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan semakin puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang diberikan akan tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan.

e) Empati (empathy) Setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati (empathy) dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan.

C. Konsep dan Teori Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok

atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Salah satu dari pelaksanaan pelayanan publik yaitu pelayanan administrasi kependudukan yang berada di suatu pemerintahan (Musdalipa et al., 2017).

Sehubungan dengan pelayanan publik secara profesional berdasarkan kepentingan masyarakat, maka (Thoha, 2017) mengemukakan bahwa pelayanan publik secara profesional memiliki akuntabilitas dan responsibilitas aparatur pemerintah sebagai pelayan public dengan ciri – ciri antara lain;

1. Efektifitas pelayanan

Artinya bahwa pelayanan harus dapat mengutamakan pencapaian tujuan dan sasaran.

2. Kesederhanaan dalam Pelayanan

Artinya bahwa prosedur pelayanan dilakukan se-sederhana mungkin dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat sebagai penerima pelayanan dan dilakukan secara cepat, tepat dan tidak berbelit oleh pemberi pelayanan.

3. Kejelasan dan kepastian dalam pelayanan

Artinya bahwa pelayanan umum harus jelas dan pasti. Kejelasan dan kepastian yang dimaksudkan adalah;

- a. Prosedur pelayanan atau tata cara pelayanan.
- b. Persyaratan atau kriteria dalam pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif.

- c. Pejabat dalam unit kerja yang memiliki kewenangan harus dapat bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan.
- d. Biaya atau tarif pelayanan harus dirincikan serta bagaimana prosedur pembayarannya.
- e. Waktu penyelesaian pelayanan harus dapat terjadwal secara sistmatis.

4. Transparansi

Artinya bahwa dalam pelayanan publik harus memiliki prosedur dan persyaratan satuan kerja atau ada pejabat yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, waktu untuk menyelesaikan pelayanan umum dan rincian tarif serta hal lain yang berhubungan dengan proses pelayanan harus dapat diinformasikan secara terbuka kepada penerima layanan agar secara mudah diketahui dan diakses oleh masyarakat baik diminta maupun tidak diminta.

5. Efisiensi

Artinya

bahwa :

- a. Persyaratan atau kriteria dalam pelayanan umum dibatasi pada sasaran capaian pelayanan serta memperhatikan perpaduan antara kriteria dan persyaratan dengan produk pelayanan.
- b. Mencegah terjadinya pengulangan pemenuhan kriteria dan persyaratan, dalam proses pelayanan dari suatu instansi kepada masyarakat dengan satuan persyaratan dan kriteria pada

instansi atau unit kerja/instansi pemerintah lain yang berhubungan dengan pelayanan tersebut.

6. Ketepatan

waktu

Dalam artian bahwa dalam menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat harus sesuai tepat pada waktunya.

7. Responsif

Pemberi layanan harus lebih tanggap dan cepat terhadap apa masalah pokok, kebutuhan dan aspirasi masyarakat penerima layanan.

8. Adaptif

Pelayanan kepada masyarakat secara cepat dan disesuaikan dengan tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat selaku penerima layanan yang sering mengalami perubahan. Kualitas pelayanan dapat dipahami sebagai hasil dari interaksi kompleks antara sikap melayani, fasilitas pelayanan, dan persepsi biaya.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan seperti biaya pelayanan, sikap melayani dan fasilitas pelayanan. Biaya pelayanan mencakup semua pengeluaran yang terkait dengan penyediaan pelayanan. Keberlanjutan dan efisiensi dalam manajemen biaya pelayanan dapat meningkatkan kualitas pelayanan karena perusahaan dapat mengalokasikan sumber daya dengan lebih baik untuk meningkatkan pengalaman pelanggan (Parasuraman et al., 1988).

Sikap melayani yang efektif membutuhkan kemampuan untuk merasakan dan memahami perasaan pelanggan (empati). Keterampilan interpersonal yang baik, seperti komunikasi efektif dan kemampuan mendengarkan, juga merupakan unsur penting dalam menciptakan hubungan positif dengan pelanggan (McCull-Kennedy & Sparks, 2003). Fasilitas pelayanan mencakup aspek-aspek fisik dan visual yang mempengaruhi pengalaman pelanggan. Fasilitas fisik dan teknologi yang memadai dapat meningkatkan persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan. Investasi dalam infrastruktur yang baik dapat menciptakan lingkungan yang nyaman dan memenuhi kebutuhan pelanggan (Bitner et al., 1994).

D. Kerangka Pikir

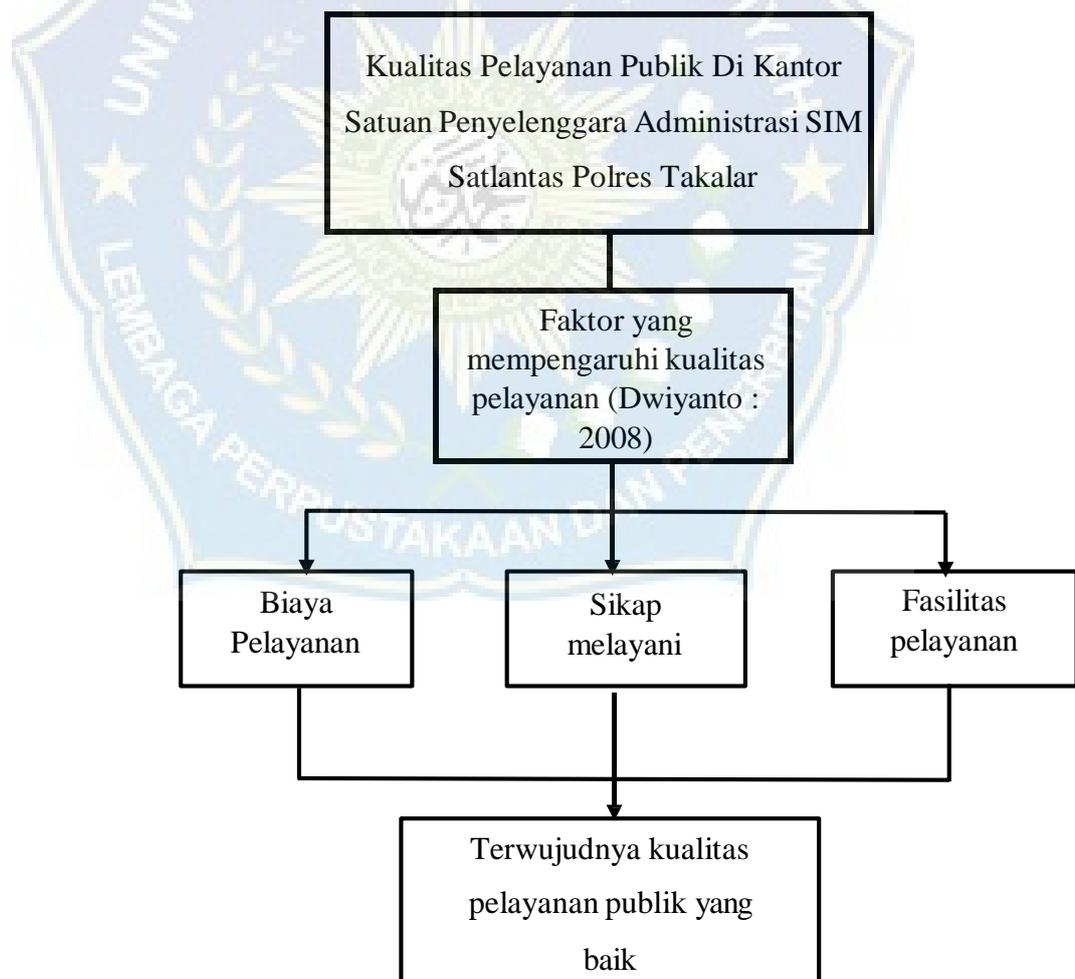
Kerangka berpikir, dalam konteks penelitian dan analisis, mengacu pada struktur konseptual yang digunakan untuk merencanakan, menyusun, dan mengorganisir pemikiran atau argumen. Kerangka berpikir membantu peneliti atau pemikir untuk memahami dan menyusun informasi, menjelaskan hubungan antarvariabel atau konsep, serta memberikan arah untuk menyusun kesimpulan atau rekomendasi.

Kualitas pelayanan SIM (Surat Izin Mengemudi) menjadi hal yang sangat penting dalam kegiatan pelayanan publik. Pelayanan yang baik tidak hanya menciptakan kepuasan masyarakat, tetapi juga berdampak pada keamanan dan kelancaran lalu lintas. Berikut faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan : 1) Biaya pelayanan, yaitu tarif

elayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. 2) Sikap Petugas, yaitu sikap, kepedulian dan keinginan petugas untuk membantu masyarakat memperoleh pelayanan dengan baik 3) Fasilitas, yaitu tersedianya fasilitas pendukung dalam memberikan pelayanan.

Agar apa yang diuraikan dalam penelitian ini dapat dipahami dengan jelas maka penulis membuat kerangka berpikir sebagaimana tertera pada gambar:

Gambar 2.1 Kerangka Pikir



E. Fokus Penelitian

Fokus penelitian digunakan sebagai dasar dalam pengumpulan data sehingga tidak terjadi bias terhadap data yang diambil. Adapun dalam fokus penelitian ini untuk melihat kualitas pelayanan dan faktor-faktor penghambat dalam pelayanan administrasi SIM.

F. Deskripsi Fokus

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik di kantor satuan penyelenggara administrasi SIM Satlantas Polres Takalar dengan fokus utama penelitian ini adalah untuk melihat kualitas pelayanan dan faktor-faktor penghambat dalam pelayanan administrasi SIM Satlantas Polres Takalar. Berikut ini deksripsi fokus penelitian dari Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Satuan Penyelenggara Administrasi SIM Satlantas Polres Takalar.

1. Biaya pelayanan, yaitu tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan di Kantor Satlantas Polres Takalar , tujuannya untuk menilai sejauh mana biaya yang dikenakan untuk pengurusan SIM menjadi penghambat dalam memperoleh pelayanan.
2. Sikap Petugas, yaitu sikap, kepedulian dan keinginan petugas untuk membantu masyarakat memperoleh pelayanan dengan baik dengan beberapa aspek seperti keramahan, kesopanan, dan responsivitas. Ini mencakup bagaimana petugas menangani keluhan dan pertanyaan dari masyarakat serta kemampuan petugas dalam memberikan

informasi yang jelas dan akurat.

3. Fasilitas, yaitu tersedianya fasilitas pendukung dalam memberikan pelayanan SIM salah satunya kondisi fisik kantor, ketersediaan sarana dan prasarana (seperti ruang tunggu yang nyaman, toilet dan parkir) serta teknologi yang digunakan dalam proses pelayanan



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi

Waktu dan penelitian yang di butuhkan dalam penelitian ini kurang lebih selama 2 bulan lamanya setelah seminar proposal dilaksanakan. Adapun lokasi penelitian bertempat di Kantor SIM Satlantas Polres Kabupaten Takalar.

B. Jenis dan Tipe Penelitian

1. Jenis penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Tujuan dari pendekatan ini adalah untuk mengungkapkan masalah, keadaan, atau kejadian. Jadi, apa yang ditemukan di lapangan mengungkapkan kebenaran dan memberikan gambaran yang objektif tentang bagaimana hal-hal di dunia nyata.

2. Tipe penelitian

Tipe penelitian ini menggunakan tipe deskriptif, yang berarti penelitian menyeluruh tentang seseorang, organisasi, program kegiatan, atau hal lainnya selama periode waktu tertentu. Tujuannya adalah untuk mendapatkan gambaran yang lengkap dan mendalam tentang suatu entitas. Teori dibuat melalui analisis data yang dihasilkan dari studi kasus.

C. Informan

Informan dalam penelitian kualitatif yaitu informan yang memahami informasi tentang objek penelitian. Informasi yang dipilih harus memiliki kriteria agar informasi yang didapat bermanfaat untuk penelitiann yang dilakukan. Salah satu

Pemilihan informan sumber daya dalam penelitan ini adalah berdasarkan ada subjek yang memiliki data dan bersedia memberikan informasi lengkap serta akurat.

Berikut ini informan dalam penelitian :

Tabel 3. 1 Informan Penelitian

No.	Informan	Jumlah
1.	Kepala Satuan Lalu Lintas	1
2.	Petugas pelayanan SIM	1
3.	Pengguna SIM	9

A. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian. karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai sumber. Jika dilihat dari sumber datanya, maka cara pengumpulan data menggunakan :

1. Observasi adalah suatu teknik pengumpulan data informasi yang dilakukan dengan cara pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap peristiwa dan aspek-aspek yang akan diteliti di lokasi penelitian. Maka dengan menggunakan teknik ini peneliti akan turun langsung kelapangan yaitu di Kantor Administrasi SIM Satlantas Polres Kabupaten Takalar.

2. Wawancara adalah Tanya jawab secara langsung dengan sumber data.

Sumber data adalah orang-orang yang dianggap mampu memberikan data yang diperlukan. Untuk mengevaluasi kualitas pelayanan publik dapat melibatkan berbagai pihak yang terlibat, termasuk kasatlantas, petugas, pemohon SIM, dan mungkin juga

pihak lain yang memiliki keterkaitan dengan proses layanan. teknik wawancara bertujuan agar mendapatkan dan melihat secara langsung bagaimanakah Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Satuan Penyelenggara Administrasi SIM Satlantas Polres Takalar.

3. Dokumentasi adalah metode yang digunakan untuk mengumpulkan data sehingga hasil dokumentasi bisa menjadikan penelitian akan relevan. Dokumentasi yang dimaksud berupa laporan dan foto-foto kegiatan sehingga dapat diperoleh sebuah data yang akan dijadikan sebagai lampiran penelitian yang akan dilakukan.

B. Teknik Analisis Data

Data yang telah dikumpulkan dianalisis secara kualitatif yaitu jenis data yang berbentuk informasi baik lisan maupun tulisan yang sifatnya bukan angka. Teknik analisis data yang diperoleh dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan analisis data Model Miles dan Huberman dalam (Aisyi, 2020) terdapat 3 (tiga) aktivitas dalam analisis data, yaitu:

1. Reduksi data

Proses analisis pertama yang harus dilakukan dalam penelitian kualitatif Model Miles dan Huberman adalah reduksi data. Dalam penelitian, reduksi data dilakukan untuk menyeleksi data yang sudah diperoleh kemudian diorganisasikan agar dapat terlihat jelas perbandingan dari berbagai data yang diperoleh dari

berbagai sumber serta kemudian disajikan dengan baik.

2. Penyajian data

Penyajian data dibutuhkan untuk dapat melihat secara jelas fakta yang terjadi di lapangan yang diteliti. Penyajian data menurut Miles dan Huberman dalam (Aisyi, 2020) adalah “sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan simpulan dan pengambilan tindakan”.

3. Penarikan kesimpulan.

Penarikan kesimpulan pada penelitian kualitatif ini, verifikasi data yang dilakukan secara terus menerus sepanjang proses penelitian dilakukan sejak pertama memasuki lapangan selama proses pengumpulan data, peneliti berusaha untuk menganalisis mencari makna dari data yang dikumpulkan yaitu mencari pola tema, hubungan persamaan, hipotesis dalam bentuk kesimpulan.

C. Teknik Pengabsahan Data

Keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan teknik triangulasi. Menurut (Mekarisce, 2020) Tujuan triangulasi adalah untuk meningkatkan kekuatan teoritis, metodologis, maupun interpretatif dari penelitian kualitatif. Triangulasi diartikan juga sebagai kegiatan pengecekan data melalui beragam sumber, teknik, dan waktu, yaitu:

1. Triangulasi sumber

Triangulasi sumber dapat dilakukan dengan cara melakukan

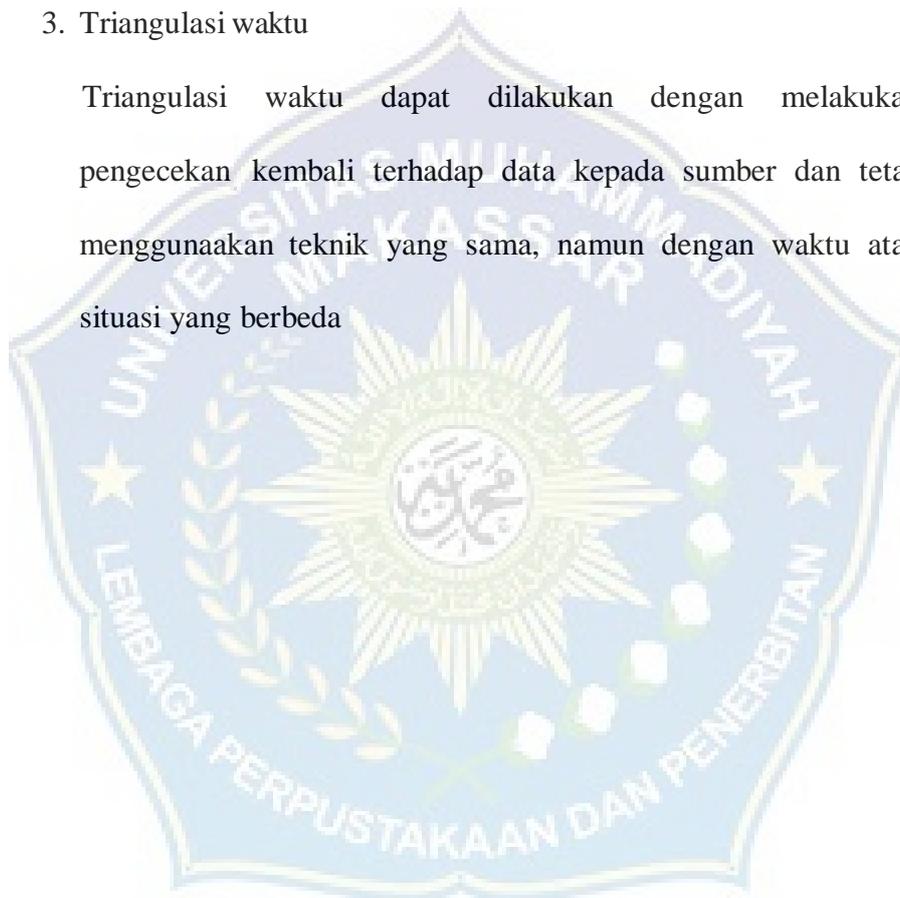
pengecekan data yang telah diperoleh melalui berbagai sumber.

2. Triangulasi teknik

Triangulasi teknik dapat dilakukan dengan melakukan pengecekan data kepada sumber yang sama, namun dengan teknik yang berbeda.

3. Triangulasi waktu

Triangulasi waktu dapat dilakukan dengan melakukan pengecekan kembali terhadap data kepada sumber dan tetap menggunakan teknik yang sama, namun dengan waktu atau situasi yang berbeda



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Lokasi Penelitian

Kabupaten Takalar adalah salah satu dari wilayah penyanggah kota Makassar. Dimana Kota Makassar adalah ibu kota sekaligus pusat ekonomi Sulawesi Selatan dan kawasan Indonesia Timur. Bidang wilayah penyanggah bagi Kabupaten Takalar dapat bernilai positif secara ekonomis, jika Kabupaten Takalar dapat mengantisipasi dengan baik kejenuhan perkembangan kegiatan industri Kota Makassar. Yaitu dengan menyediakan lahan alternatif pembangunan kawasan industri yang representatif, kondusif, dan strategis.

Sebagian dari wilayah Kabupaten Takalar merupakan daerah pesisir pantai, yaitu sepanjang 74 Km meliputi Kecamatan Mangarabombang, Kecamatan Mappakasunggu, Kecamatan Sanrobone, Kecamatan Galesong Selatan, Kecamatan Galesong Kota dan Kecamatan Galesong Utara. Sebagai wilayah pesisir yang juga telah difasilitasi dengan pelabuhan walaupun masih pelabuhan sederhana maka Kabupaten Takalar memiliki akses perdagangan regional, nasional bahkan internasional. Keunggulan geografis ini menjadikan Takalar sebagai alternatif terbaik untuk investasi atau penanaman modal. Berikut ini adalah peta kabupaten Takalar.

Gambar 4. 1 Peta Kabupaten Takalar



Sumber: <https://petamatihhttps://petatematikindo.wordpress.com/2013/01/07/administrasi-kabupaten-takalar/>

Polres Takalar adalah struktur komando kepolisian republik Indonesia yang terletak di jalan Diponegoro, Kalabbirang, Kabupaten Takalar, Provinsi Sulawesi Selatan, berada antara 5.3 – 5.33° Lintang Selatan dan antara 119.22-118.39° Bujur Timur. Dengan luas wilayah sekitar 566,51 Km² Wilayahnya terdiri dari sembilan Kecamatan yaitu : Kecamatan Mangngarabombang, Kecamatan Mappakasunggu, Kecamatan Polongbangkeng Selatan, Kecamatan Galesong Selatan, Kecamatan Galesong Utara, Kecamatan Pattallassang, Kecamatan Galesong, Kecamatan Sanrobone.

Adapun fungsi dan susunan organisasi Polres Takalar sebagaimana yang telah diatur dalam Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2010 Tentang Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Pada

Tingkat Kepolisian Resort dan Kepolisian Sektor, Dalam Bab II Pasal 6 –
Pasal 76.

1. Dalam melaksanakan tugas Polres Takalar menyelenggarakan fungsi :
 - a. Pemberian pelayanan kepolisian kepada masyarakat
 - b. Pelaksanaan fungsi intelijen dalam bidang keamanan
 - c. Penyelidikan dan penyidikan tindak pidana
 - d. Pembinaan masyarakat
 - e. Pelaksanaan fungsi sabhara
 - f. Pelaksanaan fungsi lalu lintas
 - g. Pelaksanaan fungsi kepolisian perairan
 - h. Pelaksanaan fungsi-fungsi lainnya, sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Seluruh wilayah administrasi Kabupaten Takalar berada dibawah kekuasaan Hukum Polres Takalar dan juga sebagai perpanjangan dari Polda Sulawesi Selatan di tingkat kabupaten yang bertugas menyelenggarakan tugas-tugas pokok dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat dengan memberikan perlindungan, bimbingan dan juga pelayanan kepada masyarakat khususnya Kabupaten Takalar dan juga pelayanan kepada masyarakat Kabupaten Takalar.

1. Visi dan Misi Polres Takalar

a. Visi

- 1.) Terwujudnya polisi yang semakin professional, modern, dan terpercaya guna mendukung terciptanya Kota

Makassar, yang berdaulat, mandiri, dan berkepribadian berdasarkan gotong royong.

b. Misi

- 1) Berupaya melanjutkan reformasi internal kepolisian.
- 2) Mewujudkan organisasi dan postur polisi yang ideal dengan didukung sarana dan prasarana kepolisian modern.
- 3) Mewujudkan pemberdayaan kualitas sumber daya manusia polisi yang professional dan kompeten, yang menjunjung etika dan HAM
- 4) Peningkatan kesejahteraan anggota polisi.
- 5) Meningkatkan kualitas pelayanan prima dan kepercayaan terhadap Publik
- 6) Memperkuat kemampuan pencegahan kejahatan dan deteksi dini berlandaskan prinsip kepolisian proaktif dan kepolisian yang berorientasi pada penyelesaian akar masalah.
- 7) Meningkatkan harkamtibmas dengan mengikut sertakan publik melalui sinergitas polisional.
- 8) Mewujudkan penegak hukum yang professional dan berkeadilan.

2. Struktur Organisasi Polres Takalar

Polri diorganisasikan dari tingkat pusat hingga kewilayahan. Markas Besar Kepolisian Negara Republik Indonesia (Mabes Polri) merupakan

organisasi tingkat pusat, sedangkan organisasi tingkat kewilayahan terdiri dari Kepolisian Negara Republik Indonesia Daerah (Polda) di tingkat provinsi, Kepolisian Negara Republik Indonesia Resort (Polres) di tingkat kabupaten/kota, dan Kepolisian Negara Republik Indonesia Sektor (Polsek) di tingkat kecamatan. Berikut adalah susunan struktur organisasi Polres:

a. Unsur Pimpinan

- 1) Kapolres
- 2) Wakapolres

b. Unsur pengawas dan pembantu pimpinan

- 1) Seksi Pengawas (SIWAS)
- 2) Seksi Provost dan Paminial (SIPROPAM)
- 3) Seksi Keuangan (SIKEU)
- 4) Seksi Umum (SIUM)
- 5) Bagian Operasional (BAGOPS)

1. SUBBAGBINOPS
2. SUBBAGDALOPS
3. SUBBAGHUMAS

6) Bagian Perencanaan (GAG REN)

1. SUBBAGPROGAR
2. SUBBAGDALGAR

7) Bagian Sumber Daya (BAGSUMDA)

1. SUBBAGPRES
2. SUBBAGSARPRAS

3. SUBBAGKUM

c. Unsur pelaksana tugas pokok

- 1) Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT)
- 2) Satuan Intelijen dan Keamanan (SAT INTELKAM)
- 3) Satuan Reserse dan Kriminal (SAT RESKRIM)
- 4) Satuan Reserse Narkoba (SAT RESNARKOBA)
- 5) Satuan Pembinaan Masyarakat (SAT BINMAS)
- 6) Satuan Samapta Bhayangkara (SAT SABHARA)
- 7) Satuan Lalu Lintas (SAT LANTAS)
- 8) Satuan Perawatan Tahanan dan Barang Bukti (SAT TAHTI)
- 9) Satuan Pengamanan Objek Vital (SAT PAM OBVI)
- 10) Satuan Polisi Perairan (SAT POLAIR)

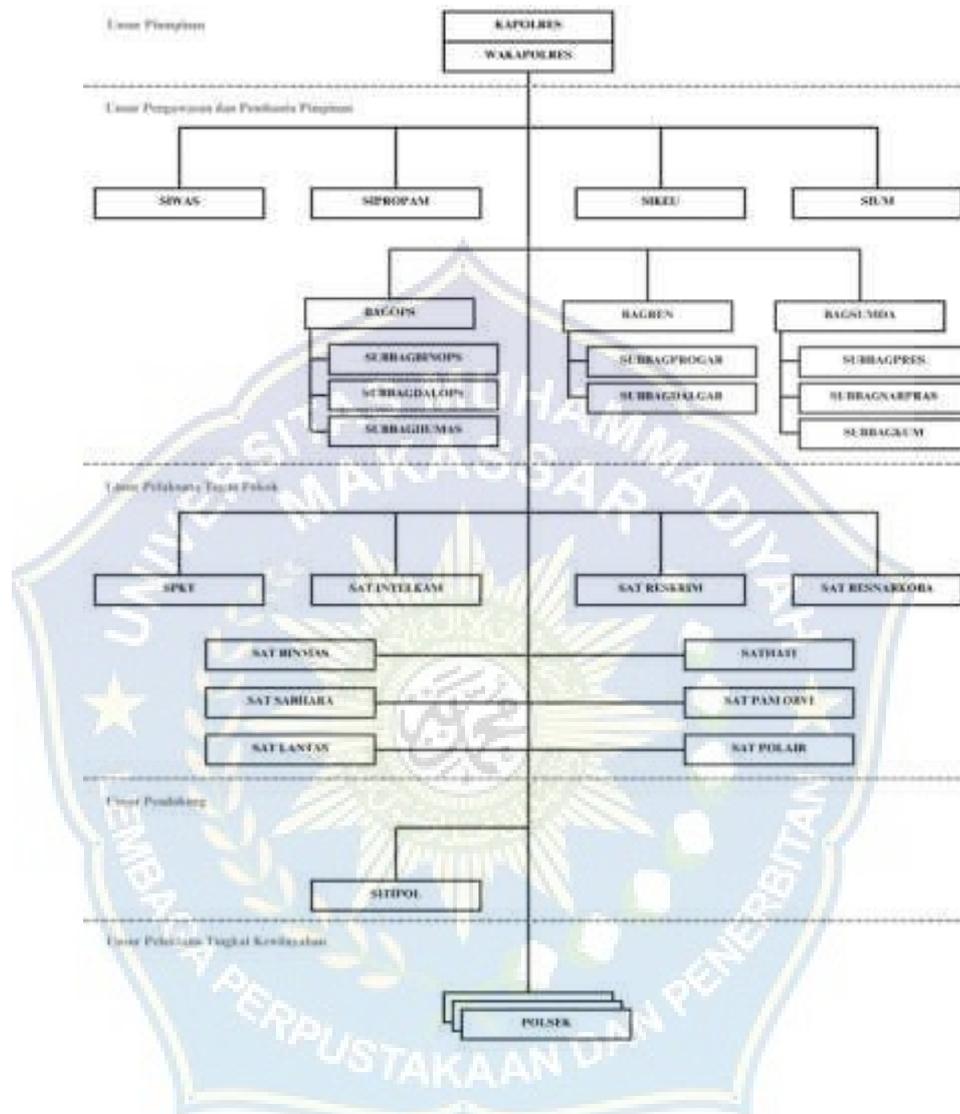
d. Unsur pendukung

- 1) Seksi Teknologi Informasi Polisi (SITIPOL)

e. Unsur pelaksana Tingkat kewilayahan

- 1) Polsek

Gambar 4. 2 struktur organisasi Polri tingkat Polres:



Sumber : <https://humas.polri.go.id/profil/struktur-organisasi/>

3. Waktu pelayanan di Polres Takalar

Berikut ini adalah waktu pelayanan di Polres Takalar:

Senin – Kamis : 08:00 – 12:00 WITA dan 13:00 – 16:00 WITA

Jumat : 08:00 – 11:30 WITA dan 13:00 – 15:00 WITA

Tanggal Merah : Tutup

B. Hasil Penelitian

Hasil penelitian diuraikan dari jawaban yang diperoleh dari hasil wawancara dengan beberapa informan. Informan yang diwawancarai dalam penelitian merupakan narasumber yang menjadi pihak yang terpengaruh secara langsung oleh kepemimpinan di Polres Takalar dan beberapa informan lainnya. Jadi, pada bab ini akan memberikan pemaparan dengan menguraikan jawaban dari rumusan masalah. Pertama, akan dijelaskan bagaimana kualitas pelayanan publik di kantor satuan penyelenggara administrasi sim satlantas polres Takalar. Selanjutnya, akan dibahas apa saja faktor-faktor penghambat dalam pelayanan administrasi SIM satlantas Polres Takalar.

1. Biaya Pelayanan Surat Izin Mengemudi

Menurut Fitzsimmons dan Fitzsimmons (2013) rincian biaya pelayanan merujuk pada semua komponen biaya yang terkait dengan penyediaan layanan kepada pelanggan, termasuk biaya operasional, biaya overhead, biaya sumber daya manusia, dan biaya lainnya yang terkait langsung atau tidak langsung dengan proses pelayanan. Dan menurut Zeithaml, Bitner, dan Gremler(2006) Rincian biaya pelayanan mencakup semua biaya yang terkait dengan penyediaan layanan kepada pelanggan, termasuk biaya produksi atau pengadaan produk, biaya distribusi, biaya promosi, biaya penjualan, dan biaya dukungan pasca penjualan.

Jadi adapun biaya SIM di Polres Takalar khususnya di pelayanan SIM tersebut bapak SR selaku Kepala ssatlantas Polres Takalar mengatakan

bahwa:

“Di Polres kami biaya penerbitan SIM baru motor dan mobil itu berbeda, untuk biaya SIM baru SIM A = Rp. 120.000, SIM C = Rp. 100.000, SIM B1= Rp. 120.000, SIM B2 = RP.120.000, SIM D = Rp. 50.000, SIM Internasional = Rp. 250.000. Adapun untuk biaya perpanjangan Sim Itu untuk SIM A = Rp. 80.000, SIM C Rp. 75.000, SIM B1 = Rp. 80.0000, SIM B2 = Rp. 80.000, SIM D = Rp. 30.000, SM Internasional = Rp. 225.000. Biaya penggantian SIM (hilang/rusak) untuk SIM A = Rp. 100.000, SIM C = Rp.90.000, SIM B1 = Rp.100.000, SIM B2 = Rp. 100.000, SIM D = Rp. 40.000, SIM Inemternasional = Rp. 230.000. ini diluar biaya lainnya seperti biaya kesehatan, dan psikotes, untuk tes kesehatan = Rp. 25.000 (terpisah dari biaya penerbitan/perpanjangan SIM), Tes Psikologi = Rp. 50.000 (terpisah dari biaya penerbitan/perpanjangan SIM). Terkait metode pembayaran dapat dilakukan secara tunai di loket pembayaran. karena sebenarnya biaya penerbitan sim itu sudah di atur oleh PP Nomor 76 tahun 2020 yang mengatur tentang jenis dan tarif atas jenis penerimaan negara bukan pajak yang berlaku pada kepolisian negara republik Indonesia. (Hasil wawancara bersama Bapak Iptu H. Sukri Liwang selaku Kepala satlantas Polres Takalar pada tanggal 25 Maret 2024)

Berdasarkan hasil wawancara bersama bapak Sukri selaku Kepala ssatlantas Polres Takalar mengemukakan biaya penerbitan SIM sudah diatur oleh PP Nomor 76 tahun 2020 yang mengatur tentang jenis dan tarif atas jenis penerimaan negara bukan pajak yang berlaku pada kepolisian negara republik Indonesia.

Jadi biaya penerbitan SIM itu sudah diatur oleh PP No. 76 tahun 2020 tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku di lingkungan Polri. Berikut tabel tarif biaya pelayanan Surat Izin Mengemudi di Polres Takalar:

Tabel 4. 1 Biaya Pembuatan SIM

No.	Jenis Golongan SIM	Besaran Biaya SIM Baru	Besaran Biaya SIM Perpanjangan
1.	SIM A	Rp. 120.000,-	Rp. 80.000,-
2.	SIM B1	Rp. 120.000,-	Rp. 80.000,-
3.	SIM B2	Rp. 120.000,-	Rp.80.000,-
4.	SIM C	Rp. 100.000,-	Rp.75.000,-
5.	SIM C1	Rp. 100.000,-	Rp.75.000,-
6.	SIM C2	Rp. 100.000,-	Rp.75.000,-
7.	SIM D	Rp. 50.000,-	Rp.30.000,-
8.	SIM D1	Rp. 50.000,-	Rp.30.000,-
9.	SIM Internasional	Rp. 250.000,-	Rp.225.000,-

- Keterangan :
- SIM A (diperuntukkan bagi para pengemudi mobil pribadi dengan total berat kendaraan tidak melebihi 3.500kg)
 - SIM B1 (diperuntukkan bagi para pengemudi mobil penumpang atau kendaraan barang dengan berat kendaraan di atas 3.500kg)
 - SIM B2 (diperuntukkan bagi pengemudi kendaraan penarik, alat berat, dan truk gandeng perseorangan dengan berat kendaraan lebih dari 1.000kg)
 - SIM C (diperuntukkan bagi pengendara roda dua atau sepeda motor dengan tiga kapasitas silinder <250 cc)
 - SIM C1 (diperuntukkan bagi pengendara roda dua atau sepeda motor dengan tiga kapasitas silinder mesin 250-500 cc)

- SIM C2 (diperuntukkan bagi pengendara roda dua atau sepeda motor dengan tiga kapasitas silinder >500 cc)
- SIM D (dikhususkan untuk pengendara motor penyandang disabilitas, setara dengan SIM C)
- SIM D1 (dikhususkan untuk pengendara mobil penyandang disabilitas, setara dengan SIM A)
- SIM Internasional (SIM untuk mengemudikan kendaraan yang berlaku secara Internasional dengan SIM yang berlaku di negara yang menerbitkan SIM tersebut)

Gambar 4. 3 Ilustrasi SIM Internasional



Oleh karena itu peneliti mewawancarai salah satu peserta pembuatan Surat Izin Mengemudi di Polres Takalar mengenai tarif pembuatan sim, bapak Wahid mengatakan bahwa:

“Informasi yang diberikan kurang detail. Saya baru tahu ada biaya tambahan ketika sudah di tempat, padahal sebelumnya tidak disebutkan. Adanya biaya tambahan yang muncul tiba-tiba tanpa penjelasan rinci. Ini membuat saya merasa kurang nyaman karena seharusnya semua biaya sudah dijelaskan di awal. Menurut saya pelayanan di Polres Takalar dalam pembuatan SIM itu masih perlu ditingkatkan terutama pada hal biaya, tidak sedikit dari pemohon SIM yang saya temui merasa bahwa informasi biaya pelayanan yang diberikan tidak jelas. Adanya keluhan mengenai biaya yang tidak di informasikan di awal, serta petugas yang kurang terbuka dalam

menjelaskan rincian biaya”(Hasil wawancara bapak Wahid salah satu pengguna SIM pada tanggal 25 Maret 2024)

Berdasarkan hasil wawancara terhadap salah satu masyarakat pengguna SIM ini yaitu di Polres Takalar khususnya bagian pelayanan SIM ini biayanya kurang detail karena adanya biaya tambahan lain ketika pengguna sudah di temat padahal sebelumnya tidak disebutkan.

Di pelayanan Surat Izin Mengemudi ini peneliti mau membuktikan bahwa ada atau tidaknya sistem Percaloan di dalam pelayanan ini. Ada atau tidaknya percaloan di Polres Takalar di dalam pelayanan SIM ini saya sebagai peneliti mengadakan wawancara dan dapat dilihat dari wawancara Awaluddin selaku petugas pelayanan administrasi SIM bahwa :

“Kalau masalah percaloan disini alhamdulillah sudah berapa tahun saya disini tidak ada percaloan jadi kita layani masyarakat yang langsung datang tidak ada lewat orang lain, Kalaupun ada keluarganya yang datang misalnya polisi juga yang datang antar keluarganya cukup sampai disitu saja dipendaftaran bilang ini keluarga saya”(Hasil wawancara Awaluddin selaku petugas pelayanan administrasi SIM pada tanggal 25 Maret 2024)

Dari hasil wawancara Awaluddin selaku petugas pelayanan administrasi SIM dapat disimpulkan bahwa tidak adanya percaloan dalam pelayanan pembuatan SIM di Polres Takalar.

Jadi peneliti belum menemukan adanya bukti percaloan lewat wawancara bapak Awaluddin maka peneliti mewawancarai salah satu pengguna Surat Izin Mengemudi, Riki mengatakan bahwa:

“Kalau soal membuat SIM saya sendiri memang menggunakan jasa calo untuk mengurus SIM saya. Karena saya merasa prosesnya lebih cepat dan tidak ribet. Calo ini sudah punya jalur khusus, jadi saya tidak perlu repot menunggu antrian panjang lagi. Mereka membantu saya mengurus semua dokumen yang

diperlukan tanpa saya harus banyak ikut campur. Tapi tentu saja ada biaya tambahan yang harus saya bayar. Sebenarnya pelayanan di kantor SIM sudah cukup baik, tapi masih ada yang ingin diperbaiki agar pelayanan pembuatan SIM lebih efisien dan meminimalisir penggunaan jasa calo”(Hasil wawancara Riki salah satu pengguna Surat Izin Mengemudi 25 Maret 2024)

Dari hasil wawancara terhadap Riki mengatakan bahwa adanya percaloan dalam pembuatan SIM, jadi kesimpulan hasil wawancara ini yaitu di Polres Takalar khususnya di pelayanan SIM masih ada beberapa oknum yang berkeliaran melakukan percaloan secara sembunyi-sembunyi kepada masyarakat.

Oleh karena itu saya sebagai peneliti memberikan saran bahwa dengan sigap menindak lanjuti adanya oknum percaloan tersebut. Maka dari itu saya peneliti ingin meminta pertanggungjawaban terhadap beberapa oknum percaloan tersebut.

Oleh karena itu peneliti mewawancarai bapak Awal selaku petugas pelayanan administrasi sim mengenai percaloan dan memberikan sanksi terhadap oknum percaloan tersebut, bapak Awal mengatakan bahwa:

“Kami telah meningkatkan pengawasan dan penegakan hukum terhadap praktik percaloan. Petugas kami dilatih untuk mengenali tanda-tanda percaloan dan memberlakukan sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku. Sanksi yang diberikan juga beragam, mulai dari denda hingga di demosi atau penurunan jabatan ataupun dipindahkan di tempat lain dalam jangka waktu tertentu. Kami juga berkoordinasi dengan pihak kepolisian untuk proses hukum lebih lanjut bagi pelaku percaloan yang melanggar hukum lebih jauh”(Hasil wawancara Awaluddin selaku petugas pelayanan administrasi pada tanggal 25 Maret 2024)

Berdasarkan hasil wawancara diatas sudah menjelaskan bahwa jika terdapat oknum yang menyalahgunakan wewenangnya sebagai calo sudah pasti mendapatkan sanksi dan akan ada proses hukum seperti yang dikatakan petugas pelayanan administrasi SIM.

Jadi benar jika ada terdapat oknum yang menyalahgunakan wewenangnya akan

dengan sigap melakukan tindakan hukum dengan tegas sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Berikut ini beberapa persyaratan yang wajib dipenuhi untuk membuat SIM. Persyaratan ini sudah tertuang pada undang-undang Nomor 22 2009 tepatnya pasal 81, diantaranya :

1. Memiliki umur paling rendah 17 tahun
2. Sehat jasmani dan rohani
3. Memiliki kemampuan untuk menulis dan membaca
4. Memiliki pengetahuan tentang mengendarai teknik dasar sepeda motor
5. Mengetahui peraturan lalu lintas secara umum
6. Memiliki KTP
7. Mengisi formulir pendaftaran SIM secara tertulis atau mendaftar melalui online melalui laman berikut sim.korlantas.polri.go.id
8. Bersedia mengikuti tes ujian praktik dan teori sesuai prosedur yang ada.

Di Polres Takalar ada yang namanya SATPAS (Satuan Penyelenggara Administrasi SIM) yang dimana pelayanan SIM ini sudah memiliki kualitas yang baik karena sudah mengikuti SOP yang berlaku, Seperti hal yang diungkapkan oleh bapak Awal selaku petugas pelayanan administrasi SIM bahwa :

“Jadi pada saat pemohon sim datang mulai dari pintu masuk kita sudah arahkan “ada apa dek, mau mengurus apa” kalau misalnya dia baru datang kita arahkan untuk ambil keterangan dokter, foto copy KTP-nya sebanyak 3 lembar dan mengurus tes psikologi. Setelah itu diarahkan untuk masuk diruangan pendaftaran, selanjutnya diarahkan untuk foto, ujian teori dan disesi terakhir itu cetak SIM kalau sudah dinyatakan lulus karena semua sudah ada SOP nya” (Hasil wawancara bapak Awaluddin petugas pelayanan SIM pada tanggal 25 maret 2024).

Berdasarkan kesimpulan hasil wawancara tersebut kepada petugas pelayanan SIM, bahwa pelayanan SIM tersebut sudah baik karena telah mengikuti segala SOP yang berlaku maka bisa dikatakan sudah memiliki kualitas yang baik dalam pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi di Polres Takalar.

Adapun sistem, mekanisme dan syarat operasional prosedur (SOP) dalam penerbitan Surat Izin Mengemudi di Polres Takalar yaitu terdiri dari :

- 1) Peserta uji membayar biaya administrasi sim melalui loket bank BRI, dan melampirkan foto copy e-KTP, surat keterangan sehat dari dokter dan kesehatan rohani dari psikologi
- 2) Pengambilan dan pengisian formulir
- 3) Petugas memasukkan data peserta uji
- 4) Peserta uji melaksanakan foto, dan rumusan sidik jari serta tanda tangan
- 5) Peserta uji sim melaksanakan ujian teori
- 6) Peserta uji sim melaksanakan ujian praktik
- 7) Produksi Sim, pencetakan dan penyerahan SIM

Adapun mekanisme penerbitan Surat Izin Mengemudi perpanjangan. Mekanisme tersebut sudah tertuang dalam Peraturan Kepolisian No. 5 Tahun 2021 tentang Penerbitan dan Penandaan SIM.

- 1) Persyaratan administrasi
 - a) Surat keterangan dokter
 - b) Foto kopi sah
 - c) SIM lama yang masih berlaku

- 2) Pendaftaran
- 3) Registrasi
- 4) Foto
- 5) Produksi SIM

Berikut Standarisasi Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Bidang Regident
SIM Satlantas Polres Takalar :

1. LOKET PENDAFTARAN DAN REGISTRASI

- a. Melaksanakan pemanggilan lewat antrian elektronik kepada pemohon selain pndaftar online
- b. Melayani pendaftaran pemohon SIM Baru/Perpanjangan
- c. Memberikan informasi tentang tata cara pengisian formulir, pembayaran biaya PNBP, dan mekanisme untuk memperoleh SIM
- d. Menyerahkan formulir dan kwitansi pembayaran biaya PNBP setelah dinyatakan memenuhi persyaratan
- e. Melaksanakan entry data dan menyerahkan sobekan bukti registrasi pendaftaran kepada pemohon SIM
- f. Mengarahkan pemohon SIM ke ruang identifikasi

2. Loker Identifikasi

- a. Melaksanakan pemanggilan lewat antrian elektronik
- b. Melaksanakan identifikasi berupa REKAM FOTO, pengambilan TANDA TANGAN, dan SIDIK JARI
- c. Mengarahkan pemohon SIM baru dan peningkatan golongan ke loket UJI

Teori AVIS dan pemohon SIM perpanjangan ke loket produksi

3. Loket Uji Teori dan Praktek SIM
 - a. Melaksanakan pemanggilan lewat antrian elektronik
 - b. Memberikan pencerahan
 - c. Memberikan arahan dan petunjuk tentang tatacara pelaksanaan UJI Teori dan Praktek SIM
 - d. Melaksanakan pengawasan jalannya Ujian Teori/Praktik serta menyampaikan secara langsung hasil Ujiannya
 - e. Memberikan arahan dan petunjuk kepada peserta uji yang lulus/tidak lulus tentang proses selanjutnya
4. Loket Produksi dan Penyerahan SIM
 - a. Menyiapkan kartu SIM, Ribbon, Pantau peserta UJI SIM yang siap proses dan lakukan pencetakan sesuai urutan
 - b. Catat dalam buku produksi pengeluaran SIM
 - c. Melaksanakan pemanggilan lewat antrian elektronik
 - d. Memeriksa kesesuaian data pada SIM sebelum diserahkan kepada pemiliknya
 - e. Setelah menerima SIM, peserta menandatangani buku produksi pengeluaran SIM
 - f. Buat laporan jumlah produksi setiap hari dan melaporkan kepada pimpinan.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti dengan salah satu masyarakat peserta pelayanan SIM yaitu Ibu Farida yang mengatakan bahwa:

“ Menurut saya pelayanan di Polres Takalar dalam pembuatan SIM itu udah cukup baik karena saya tidak mengalami kesulitan apapun selama proses pengurusan SIM saya, saya juga mendengar ada beberapa yang mengalami pungutan liar, tapi saya pribadi tidak mengalaminya” (Hasil wawancara Ibu Farida salah satu pengguna SIM pada tanggal 25 Maret 2024).

Berdasarkan hasil wawancara terhadap ibu Farida salah satu peserta pembuatan SIM, dalam hasil wawancara terungkap bahwa pelayanan di Polres Takalar dalam pembuatan SIM itu sudah baik karena salah satu peserta pembuatan SIM tidak mengalami kesulitan apapun selama proses pembuatan SIM tersebut.

Jadi berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pengguna SIM peneliti menyimpulkan bahwa terkait biaya pelayanan pembuatan SIM di Kantor Satlantas Polres Takalar kurang terbuka terkait biaya yang dikenakan untuk pendaftaran SIM.

Tabel 4. 2. Jumlah penerbitan SIM di Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Takalar Tahun 2021-2023

No.	Tahun	Jenis dan Golongan SIM									Jumlah
		Baru		Perpanjangan							
		A	C	A	C	AU	B1	B1U	B2	B2U	
1.	2021	1547	2285	704	1115	11	32	35	5	34	5768
2.	2022	1793	2895	789	1465	6	20	41	2	33	7044
3.	2023	1724	3235	756	1361	9	27	40	2	36	7190

Sumber : Data diolah dari Satlantas Polres Takalar

- Keterangan :
- SIM A (diperuntukkan bagi para pengemudi mobil pribadi dengan total berat kendaraan tidak melebihi 3.500kg)
 - SIM C (diperuntukkan bagi pengendara roda dua atau sepeda motor)

- SIM AU (diperuntukkan bagi pengendara mobil yang difungsikan untuk kendaraan umum, baik itu mengangkut penumpang maupun barang)
- SIM B1 (diperuntukkan bagi para pengemudi kendaraan barang dengan berat kendaraan diatas 3.500kg)
- SIM B1U (diberikan pada pengemudi mobil penumpang atau barang dengan tujuan komersil seperti bus pariwisata, minibus, dan truk engkel)
- SIM B2 (diperuntukkan bagi pengemudi kendaraan penarik, alat berat, dan truk gandeng perseorangan dengan berat kendaraan lebih dari 1.000kg)
- SIM B2U (diberikan bagi pengemudi kendaraan penarik, alat berat, dan truk gandeng untuk kebutuhan komersial, seperti truk gandeng, truk kontainer, dan truk tangki)

Dalam tiga tahun terakhir, jumlah penerbitan Surat Izin Mengemudi di Polres Takalar telah mengalami peningkatan. Berdasarkan data yang diperoleh dari Kantor Satlantas Polres Takalar ini menunjukkan bahwa pada tahun 2023 merupakan jumlah penerbitan SIM terbanyak, baik penerbitan SIM baru maupun SIM perpanjangan. Faktor utama yang mendorong peningkatan ini antara lain pertumbuhan jumlah pengguna kendaraan di Takalar, baik sepeda motor maupun mobil. Selain itu, peningkatan kesadaran akan pentingnya memiliki SIM sebagai syarat legal berkendara turut mempengaruhi. Secara keseluruhan, peningkatan jumlah penerbitan SIM dalam tiga tahun terakhir mencerminkan pertumbuhan mobilitas masyarakat dan peningkatan jumlah kendaraan di jalan.

Pada pelayanan pengurusan Surat Izin Mengemudi peneliti mendapatkan adanya faktor yang menghambat pelayanan dari pembuatan SIM di Polres

Takalar. Berdasarkan hasil wawancara pelayanan Surat Izin Mengemudi dengan bapak AW selaku petugas pelayanan administrasi SIM bahwa:

“Faktor penghambat untuk sistem pelayanan biasanya itu jaringan karena kita sudah menggunakan jaringan SIM online jadi biasanya itu kita terkendala di masalah jaringan. Contohnya di input data terkendala, tidak bisa menyimpan data dengan kendala jaringan seperti itu maka tidak bisa dilanjutkan ke tahap bagian foto. Jadi semua alurnya berkaitan dan tidak bisa kami melewati atau melangkahi tahapan tersebut dan semua melalui online. (Hasil wawancara Awaluddin selaku petugas pelayanan administrasi SIM pada tanggal 25 Maret 2024).

Dari hasil wawancara kepada petugas pelayanan administrasi SIM bahwa faktor penghambat pembuatan SIM yaitu jaringan karena apabila terjadi kesalahan jaringan maka komputerisasi tidak berfungsi dengan kata lain terjadinya eror dan semua prosedur tidak boleh melangkah apabila koneksi jaringan bermasalah di pembuatan foto, maka harus menunggu sampai jaringan kembali normal.

Jadi faktor penghambat dalam pelayanan SIM yaitu adanya gangguan jaringan maka segala bentuk pelayanan di Polres Takalar terhambat.

Berikut ini salah satu peserta pembuatan Surat Izin Mengemudi yaitu Dila mengatakan bahwa:

“Iya betul, kendala jaringan memang sering terjadi, masalah ini terutama disebabkan oleh koneksi internet yang tidak stabil dan sering terputus. Kendala jaringan menyebabkan proses penerbitan SIM menjadi lebih lambat, karena kalau sistem dari pelayanan eror kita sebagai peserta harus menunggu lagi sampai normal kembali.”(Hasil wawancara Dila salah satu pengguna SIM pada tanggal 25 Maret 2024).

Berdasarkan hasil wawancara terhadap Dila salah satu pengguna SIM, dalam hasil wawancara terungkap bahwa benar salah satu faktor penghambat dalam pelayanan SIM di Polres Takalar yaitu soal jaringan jadi jika sistem atau aplikasi

bermasalah maka tidak terjadinya inputan data peserta sampai normal kembali.

Adapun solusi dari faktor penghambat di Polres Takalar bagian pelayanan SIM yaitu dapat dilihat dari wawancara Awal selaku petugas pelayanan administrasi SIM bahwa :

“Untuk solusinya itu kita kan ada group pelayanan SIM se-Indonesia jadi kalau misalnya ada gangguan kita melapor kesana dan akan dicarikan solusinya atau nanti teknisi yang akan mengecek by sistem agar diperbaiki masalah tersebut”(Hasil wawancara Awaluddin selaku petugas pelayanan administrasi SIM pada tanggal 25 Maret 2024)

Dari hasil wawancara peneliti dapat disimpulkan bahwa solusi dari faktor penghambat tersebut yaitu berkoordinasi lewat Group pelayanan SIM dan dari teknisi yang akan memperbaiki mengenai masalah jaringan tersebut.

Jadi solusi dari faktor penghambat di pelayanan Surat Izin Mengemudi di Polres Takalar yaitu teknisi yang akan memperbaiki.

2. Fasilitas Pelayanan

Menurut Subroto (2016) “fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat mempermudah upaya dan memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan. Fasilitas dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang dapat memudahkan dan memperlancar pelaksanaan segala sesuatu. Adapun yang dapat memudahkan dan melancarkan kerja ini dapat berupa benda-benda maupun uang.

Jadi di Polres Takalar menyediakan beberapa fasilitas untuk pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi seperti yang dikatakan oleh bapak Awaluddin selaku petugas pelayanan administrasi SIM bahwa :

“Untuk fasilitas pelayanan SIM di polres kami mencakup beberapa area yang dirancang untuk memudahkan pemohon SIM dalam proses pembuatan dan perizinan serta ujian yang mencakup ruang tunggu, loket pelayanan, ruang

administrasi, ruang ujian praktik, dan fasilitas penunjang lainnya seperti mesin fotokopi dan tempat pengisian formulir”. (Hasil wawancara Awaluddin selaku petugas pelayanan SIM pada 25 maret 2024)

Berdasarkan hasil wawancara bersama dengan bapak Awaluddin selaku petugas pelayanan mengemukakan bahwa fasilitas pelayanan di Polres Takalar sudah mencakup beberapa area yang dirancang untuk beberapa area untuk memudahkan pemohon SIM untuk proses pembuatan SIM.

Gambar 4. 4 Ruang Rekam Foto/ Identifikasi SIM



Berikut ini salah satu pengguna Surat Izin Mengemudi yaitu Lia yang mengatakan bahwa:

“Fasilitas pelayanan SIM di Polres ini menurut saya sudah bagus dan nyaman. Mereka memiliki ruang tunggu yang memakai ac dengan kursi-kursi yang memadai dan pencahayaan yang cukup. Loker pelayanannya juga sudah terorganisir dengan baik, mereka juga menyediakan tempat charger hp dan galon untuk pemohon SIM yang datang mengurus”. (Hasil wawancara Lia salah satu pengguna SIM pada 25 maret 2024)

Berdasarkan hasil wawancara bersama dengan Lia selaku pengguna SIM yang mengatakan bahwa fasilitas pelayanan SIM di Polres Takalar sudah bagus dan nyaman.

Gambar 4. 5 Suasana Ruang Tunggu Kantor Satlantas Polres Takalar



3. Sikap Pelayanan

Sikap pelayanan merujuk pada cara petugas atau tenaga layanan publik berinteraksi dengan masyarakat atau pelanggan dalam konteks memberikan layanan atau memenuhi kebutuhan mereka. Ini mencakup berbagai aspek seperti responsivitas, kesabaran, keramahan, empati, kemauan untuk membantu, dan profesionalisme dalam menjalankan tugasnya.

“Sikap pelayanan yang baik sangat penting bagi pekerjaan kami di loket pelayanan SIM, ini karena kami berinteraksi langsung dengan masyarakat yang datang untuk mengurus SIM. Sikap pelayanan yang baik dapat membuat proses pengurusan menjadi lebih lancar dan memberikan pengalaman positif bagi pemohon. Kami juga selalu berusaha untuk responsif terhadap pertanyaan dan kebutuhan mereka, memberikan pelayanan yang jelas dan ramah serta selalu siap membantu dengan kemampuan kami”(Hasil wawancara bersama bapak Awaluddin selaku petugas pelayanan SIM pada tanggal 25 maret 2024)

Berdasarkan hasil wawancara bapak Awaluddin selaku petugas pelayanan administrasi SIM mengemukakan bahwa sikap pelayanan yang baik sangat penting, ini karena berinteraksi langsung dengan masyarakat yang datang untuk mengurus SIM.

“Sikap pelayanan di Polres Takalar dalam pengurusan SIM sebenarnya sudah baik karena mereka menunjukkan sikap ramah, dan membantu dalam memandu proses pengurusan SIM mulai dari pengisian formulir hingga menjalani uji keterampilan berkendara. Petugas juga memberikan informasi yang jelas dan akurat terkait persyaratan yang dibutuhkan. Mereka juga sangat responsif terhadap pertanyaan dan permintaan yang diajukan, mereka berusaha untuk menjelaskan prosedur dan persyaratan dengan baik kepada pemohon SIM.”(Hasil wawancara Wahyu salah satu pengguna SIM pada tanggal 25 maret 2024)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Wahyu salah satu pengguna sim mengungkapkan bahwa sikap pelayanan yang ada di Polres Takalar sudah baik karena petugas disana terlihat sangat ramah dan membantu saat memberikan informasi kepada pemohon SIM.

Berikut ini salah satu pengguna Surat Izin Mengemudi yaitu Rian yang mengatakan bahwa:

“Sebagian petugas bersikap baik dan ramah, tapi ada beberapa yang tampak kurang sabar menghadapi pemohon yang bingung, mereka menjelaskan dengan baik, tetapi saya rasa masih ada ruang untuk peningkatan dalam hal ketersediaan informasi yang mudah dipahami”(Hasil wawancara Rian salah satu pengguna

SIM pada tanggal 25 maret 2024).

Kemudian peneliti juga melakukan wawancara dengan beberapa pengguna sim lainnya yang mengatakan bahwa:

“Saya merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan. Petugasnya memang ramah dan membantu, meskipun antriannya panjang. Prosesnya cukup efisien saat tidak terlalu ramai, namun ketika banyak pemohon, antrian menjadi sangat lama dan membosankan. Saya menghabiskan waktu lebih lama dari yang saya perkirakan. Ada beberapa titik di mana prosesnya terhenti cukup lama tanpa penjelasan.” (Hasil wawancara dengan Sila salah satu pengguna SIM Pada tanggal 25 maret 2024).

“Petugas sangat ramah dan sabar menjawab pertanyaan saya. Mereka memberikan penjelasan yang jelas tentang apa yang perlu saya lakukan” (Hasil wawancara dengan Nisa salah satu pengguna SIM pada tanggal 26 maret 2024).

Dari hasil wawancara ini, dapat disimpulkan bahwa mayoritas pemohon SIM merasa pelayanan yang diberikan oleh petugas SIM di Satlantas Polres Takalar masih kurang, tetapi adapula yang merasa puas terhadap sikap pelayanan yang diberikan, terutama dalam hal sikap dan keramahan.

4. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Biaya Pelayanan Surat Izin Mengemudi

Informasi disajikan melalui hasil wawancara dengan beberapa narasumber dan pengamatan peneliti dapat dijelaskan bahwa berdasarkan hasil wawancara bersama bapak Sukri selaku Kepala ssatlantas Polres Takalar mengemukakan biaya penerbitan SIM sudah diatur oleh PP Nomor 76 tahun 2020 yang mengatur tentang jenis dan tarif atas jenis penerimaan negara bukan pajak yang berlaku pada kepolisian negara republik Indonesia. Tetapi Berdasarkan hasil wawancara terhadap salah satu masyarakat

pengguna SIM ini yaitu di Polres Takalar khususnya bagian pelayanan SIM ini biayanya kurang detail karena adanya biaya tambahan lain ketika pengguna sudah di tempat padahal sebelumnya tidak disebutkan.

Di pelayanan Surat Izin Mengemudi ini peneliti mau membuktikan bahwa ada atau tidaknya sistem Percaloan di dalam pelayanan ini. Ada atau tidaknya percaloan di Polres Takalar di dalam pelayanan SIM ini saya sebagai peneliti mengadakan wawancara dan dapat dilihat dari wawancara Awaluddin selaku petugas pelayanan administrasi SIM yang mengatakan bahwa tidak adanya percaloan dalam pelayanan pembuatan SIM di Polres Takalar. Jadi peneliti belum menemukan adanya bukti percaloan lewat wawancara bapak Awaluddin maka peneliti mewawancarai salah satu pengguna Surat Izin Mengemudi, Riki mengatakan bahwa:

“Kalau soal membuat SIM saya sendiri memang menggunakan jasa calo untuk mengurus SIM saya. Karena saya merasa prosesnya lebih cepat dan tidak ribet. Calo ini sudah punya jalur khusus, jadi saya tidak perlu repot menunggu antrian panjang lagi. Mereka membantu saya mengurus semua dokumen yang diperlukan tanpa saya harus banyak ikut campur. Tapi tentu saja ada biaya tambahan yang harus saya bayar. Sebenarnya pelayanan di kantor SIM sudah cukup baik, tapi masih ada yang ingin diperbaiki agar pelayanan pembuatan SIM lebih efisien dan meminimalisir penggunaan jasa calo”.

Hal ini membuktikan bahwa masih adanya sistem percaloan yang terjadi dalam proses pengurusan SIM di Kantor Satlantas Polres Takalar. Kemudian peneliti memberikan saran bahwa dengan sigap menindak lanjuti adanya oknum percaloan tersebut. Maka dari itu peneliti ingin meminta pertanggungjawaban terhadap beberapa oknum percaloan tersebut. Oleh karena itu peneliti mewawancarai bapak Awal selaku petugas pelayanan administrasi sim mengenai percaloan dan memberikan sanksi terhadap oknum percaloan tersebut, dan hasil wawancara

tersebut mengatakan bahwa. Benar, jika ada terdapat oknum yang menyalahgunakan wewenangnya akan dengan sigap melakukan tindakan hukum dengan tegas sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Kemudian peneliti juga melakukan wawancara dengan salah satu pengguna SIM dan berdasarkan hasil wawancara terhadap ibu Farida salah satu peserta pembuatan SIM, dalam hasil wawancara terungkap bahwa pelayanan di Polres Takalar dalam pembuatan SIM itu sudah baik karena salah satu peserta pembuatan SIM tidak mengalami kesulitan apapun selama proses pembuatan SIM tersebut.

Jadi berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pengguna SIM peneliti menyimpulkan bahwa terkait biaya pelayanan pembuatan SIM di Kantor Satlantas Polres Takalar kurang terbuka terkait biaya yang dikenakan untuk pendaftaran SIM.

Adapun faktor lain yang menghambat pelayanan dari pembuatan SIM di Polres Takalar yaitu jaringan karena apabila terjadi kesalahan jaringan maka komputerisasi tidak berfungsi dengan kata lain terjadinya eror, dan dari kesimpulan hasil wawancara kepada petugas pelayanan administrasi sim menyatakan bahwa faktor penghambatnya yaitu jaringan karena apabila terjadi kesalahan jaringan maka komputerisasi tidak berfungsi dengan kata lain terjadinya eror dan semua prosedur tidak boleh melangkah apabila koneksi jaringan bermasalah di pembuatan foto, maka harus menunggu sampai jaringan kembali normal. Apabila hal tersebut terjadi maka solusinya yaitu satlantas Polres Takalar akan berkoordinasi lewat Group pelayanan SIM dan akan diperbaiki oleh teknisi mengenai masalah tersebut, jadi faktor penghambat tersebut bisa terkordinir dengan baik.

2. Fasilitas Pelayanan

Polres Takalar menyediakan beberapa fasilitas untuk pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi seperti yang dikatakan oleh bapak Awaluddin selaku petugas pelayanan administrasi SIM bahwa dari hasil wawancara bahwa fasilitas pelayanan di Polres Takalar sudah mencakup beberapa area yang dirancang untuk memudahkan pemohon SIM untuk proses pembuatan SIM. Untuk fasilitas pelayanan SIM di Polres Takalar mencakup ruang tunggu, loket pelayanan, ruang administrasi, ruang ujian praktik, dan fasilitas penunjang lainnya seperti mesin fotokopi dan tempat pengisian formulir. Adapun hasil wawancara bersama dengan salah satu pengguna SIM yang mengatakan bahwa wawancara bahwa fasilitas pelayanan SIM di Polres Takalar menurut saya sudah bagus dan nyaman.

Jadi, fasilitas pelayanan yang ada pada Kantor Satlantas Polres Takalar sudah cukup baik dan nyaman.

3. Sikap Pelayanan

Sikap pelayanan merujuk pada cara petugas atau tenaga layanan publik berinteraksi dengan masyarakat atau pelanggan dalam konteks memberikan layanan atau memenuhi kebutuhan mereka. Ini mencakup berbagai aspek seperti responsivitas, kesabaran, keramahan, empati, kemauan untuk membantu, dan profesionalisme dalam menjalankan tugasnya.

Berdasarkan hasil wawancara mengemukakan bahwa sikap pelayanan yang baik sangat penting, ini karena petugas berinteraksi langsung dengan masyarakat yang datang untuk mengurus SIM. Dan berdasarkan hasil wawancara dengan Wahyu salah satu pengguna sim mengungkapkan bahwa sikap pelayanan yang ada

di Polres Takalar sudah baik karena petugas disana terlihat sangat ramah dan membantu saat memberikan informasi kepada pemohon SIM. Kemudian peneliti juga melakukan beberapa wawancara bersama dengan beberapa pengguna SIM dan peneliti menemukan bahwa mayoritas pemohon SIM merasa pelayanan yang diberikan oleh petugas SIM di Satlantas Polres Takalar masih kurang, tetapi adapula yang merasa puas terhadap sikap pelayanan yang diberikan, terutama dalam hal sikap dan keramahan.

Untuk menentukan faktor penghambat pelayanan SIM yang paling dominan dan di Kantor Satuan Penyelenggara Administrasi SIM Satlantas Polres Takalar adalah mengenai biaya pelayanan, biaya yang dikenakan untuk pengurusn SIM merupakan salah satu faktor yang dipertimbangkan oleh masyarakat. Jika biaya dianggap terlalu tinggi atau tidak transparan, ini dapat menjadi penghambat signifikan bagi masyarakat dalam mengakses layanan. Biaya yang tidak wajar atau adanya pungutan liar akan sangat merusak kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Sebaliknya, biaya yang transparan dan wajar akan meningkatkan persepsi positif terhadap pelayanan. Sikap pelayanan juga dikatakan dominan sikap dan perilaku petugas pelayanan sangat mempengaruhi pengalaman pengguna. Keramahan, kesopanan, dan responsivitas petugas dalam memberikan pelayanan akan sangat menentukan tingkat kepuasan masyarakat. Pelayanan yang baik dan ramah dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat, bahkan jika ada kekurangan dalam aspek lainnya. Sebaliknya, sikap yang kurang baik dari petugas dapat menjadi penghambat utama dan merusak citra pelayanan secara keseluruhan. Fasilitas pelayanan bisa bervariasi dalam pengaruhnya, kondisi

fasilitas pelayanan mempengaruhi kenyamanan dan efisiensi proses pelayanan. Jika fasilitas seperti ruang tunggu, kebersihan, dan aksesibilitas memadai, masyarakat cenderung lebih puas dengan pelayanan yang diberikan. Namun, jika fasilitas sangat buruk, ini bisa menjadi penghambat dominan. Akan tetapi, dalam banyak kasus, meskipun fasilitas penting, mereka mungkin tidak dianggap sebagai faktor penghambat utama dibandingkan biaya dan sikap pelayanan, terutama jika fasilitas dasar sudah terpenuhi dengan baik.

Berdasarkan analisis ini, dapat disimpulkan bahwa biaya pelayanan dan sikap pelayanan adalah faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi kualitas pelayanan SIM di Kantor Satuan Penyelenggara Administrasi SIM Satlantas Polres Takalar. Biaya yang tinggi dan sikap yang kurang baik dari petugas dapat menjadi penghambat utama yang mengurangi kepuasan masyarakat.

Sementara itu, fasilitas pelayanan bisa bervariasi dalam pengaruhnya, tergantung pada kondisi spesifik di lapangan. Jika fasilitas sangat buruk, ini bisa menjadi penghambat dominan, tetapi jika fasilitas memadai, ini mungkin tidak menjadi faktor utama.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan berbagai temuan yang dilakukan melalui wawancara, hasil penelitian yang dilakukan tentang kualitas pelayanan publik di kantor satuan penyelenggara administrasi SIM satlantas Polres Takalar maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Kualitas pelayanan di Kantor Satlantas Polres Takalar masih memiliki beberapa aspek yang perlu ditingkatkan. Beberapa indikator kualitas pelayanan yang mencakup biaya pelayanan, sikap pelayanan, dan fasilitas pelayanan masih belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat .
2. Beberapa faktor penghambat dalam pelayanan SIM yang terjadi di Polres Takalar khususnya di Kantor Satlantas yaitu informasi mengenai rincian biaya yang sering kali tidak jelas atau tidak lengkap, yang menyebabkan kebingungan dan ketidakpuasan di antara pemohon. Ada juga laporan mengenai biaya tambahan yang tidak diinformasikan sejak awal, yang membuat proses pengurusan SIM menjadi lebih mahal daripada yang diperkirakan. Terkait sikap pelayanan, walaupun ada petugas yang bersikap ramah dan membantu, masih terdapat beberapa petugas yang kurang sabar dan tidak cukup informatif dalam melayani pemohon. Hal ini mengurangi kepuasan pemohon dan memperpanjang waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan proses pengurusan SIM. Jaringan karena apabila terjadi kesalahan jaringan maka komputerisasi tidak berfungsi dengan kata lain terjadinya eror, dan apabila terjadi kesalahan jaringan maka komputerisasi tidak berfungsi dan semua prosedur tidak boleh melangkah apabila koneksi jaringan bermasalah, maka harus menunggu sampai jaringan kembali normal.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan, peneliti dapat memberikan saran yaitu:

Disarankan kepada Kepala Satlantas Polres Takalar dalam pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) agar memasang papan informasi yang jelas dan rinci mengenai semua komponen biaya yang harus dibayar, termasuk biaya tambahan yang mungkin timbul selama proses pengurusan SIM dan melakukan audit rutin terhadap sistem pembayaran untuk memastikan tidak ada pungutan liar dan semua biaya yang dikenakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Melakukan penilaian kinerja rutin terhadap petugas berdasarkan masukan dari pemohon dan pengamatan langsung, buat petugas untuk bersikap proaktif dalam membantu pemohon yang tampak bingung atau memerlukan bantuan tambahan, serta memberikan pelatihan kepada personel Satlantas mengenai teknologi informasi dan komunikasi yang akan membantu mereka lebih memahami dan mengatasi masalah jaringan. Pelatihan ini juga mencakup pemahaman tentang pemeliharaan dasar dan pemecahan masalah jaringan agar dapat lebih memaksimalkan atau dengan sigap memperbaiki server yang eror sehingga pelayanan Surat Izin Mengemudi tersebut tidak terhenti.

DAFTAR PUSTAKA

- Aisyi, R. (2020). *PERANAN GURU DALAM PEMBELAJARAN MATEMATIKA SD SECARA DARING: Studi Fenomenologi terhadap Guru Kelas IV dan V di SDN 1 Tarogong Gentra Masekdas dan SDIT Persis Tarogong 2 Kabupaten Garut*. Universitas Pendidikan Indonesia.
- Alrasid, S., Alam, S., & Yusuf, M. (2022). Kualitas Pelayanan dalam Pembuatan SIM C di Polres Konawe Selatan. *PAMARENDA : Public Administration and Government Journal*, 2(1), 16.
<https://doi.org/10.52423/pamarenda.v2i1.26936>
- Ardiyanti, A., & Triputro, R. W. (2022). Analisa Kualitas Pelayanan Publik: Studi Terhadap Pelayanan Surat Ijin Mengemudi di Polres X Tahun 2021. *Jurnal Pemerintahan Dan Kebijakan (JPK)*, 3(2), 105–112.
- Bitner, M. J., Booms, B. H., & Mohr, L. A. (1994). Critical service encounters: The employee's viewpoint. *Journal of marketing*, 58(4), 95–106.
- Dwiyanto, A. (2008). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*.
- Fadhillah, F. P., & Suparman, N. (2021). Kualitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan SIM di Era Covid-19 pada Polrestabes Bandung Tahun 2020. *Publikauma: Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 9(2), 25–32.
- Fandy Tjiptono. (2014). *Pemasaran Jasa : Prinsip, Penerapan, Penelitian*.
- Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *Manajemen Pemasaran dan Analisa Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: 2003
- Gasperz, A. sanapiah. (2000). *Pelayanan yang Berorientasi kepada Kepuasan Masyarakat*.
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Maghfirani, I. R., & Khozin, M. (2020). Akuntabilitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi Di Polres Kediri Tahun 2018-2019. *TheJournalish: Social and Government*, 2(1), 171–177.
<https://doi.org/10.55314/tsg.v2i1.36>
- Mandacan, A., & Merina, B. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Satlantas Polres Sleman. *Jurnal Enersia Publika: Energi, Sosial, Dan Administrasi Publik*, 5(2), 419–427.
- McCull-Kennedy, J. R., & Sparks, B. A. (2003). Application of fairness theory to service failures and service recovery. *Journal of service research*, 5(3), 251–266.

- Mekarisce, A. A. (2020). Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data pada Penelitian Kualitatif di Bidang Kesehatan Masyarakat. *jurnal ilmiah kesehatan masyarakat*, 12.
<https://doi.org/https://doi.org/10.52022/jikm.v12i3.102>
- Musdalipa, M., Parawangi, A., & Malik, I. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Parigi Kecamatan Tinggimoncong Kabupaten Gowa.
Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik, 3(1), 47–62.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple- item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *1988*, 64(1), 12–40.
- Stemvelt, R. (2004). *Perception Of Service Quality. Massachusetts: Allyn And Bacon*
- Thoha, M. (2017). *Ilmu administrasi publik kontemporer*. Kencana.
- Vincent Gaspersz, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo*, 2011
- Yuningsih, T. (2013). Dasar-dasar Pelayanan Instansi Pemerintah Menuju Pelayanan Prima: Suatu Telaah teoritis. *Dialogue. Jiakp*, 1(1), 2004–2117.

L

A

M

P

I

R

A

N





MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
Jl. Sultan Alauddin No. 259 Telp. 866972 Fax (0411) 865588 Makassar 90221 e-mail dp3m@puumuh.ac.id

Nomor : 3806/05/C.4-VIII/III/1445/2024

01 March 2024 M

Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal

20 Sya'ban 1445

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Bapak Gubernur Prov. Sul-Sel

Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal & PTSP Provinsi Sulawesi Selatan

di -

Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 0226/FSP/A.1-VIII/III/1445/2024 tanggal 1 Maret 2024, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : SITI WIDYA CANDRA

No. Stambuk : 10561 1114020

Fakultas : Fakultas Sosial dan Politik

Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

Pekerjaan : Mahasiswa

Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul :

"KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR SATUAN PENYELENGGARA ADMINISTRASI SIM SATLANTAS POLRES KABUPATEN TAKALAR"

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 5 Maret 2024 s/d 5 Mei 2024.

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku. Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Jazakumullahu khaeran

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Ketua LP3M,



Dr. Muh. Arief Muhsin, M.Pd.

NBM 1127761



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936
 Website : <http://simap-new.sultselprov.go.id> Email : ptsp@sultselprov.go.id
 Makassar 90231

Nomor	: 5021/S.01/PTSP/2024	Kepada Yth.
Lampiran	: -	Kapolres Kab. Takalar
Perihal	: <u>Izin penelitian</u>	

di-
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 3806/05/C.4-VIII/III/1445/2024 tanggal 01 Maret 2024 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

N a m a	: SITI WIDYA CANDRAA
Nomor Pokok	: 105611114020
Program Studi	: Ilmu Administrasi Negara
Pekerjaan/Lembaga	: Mahasiswa (S1)
Alamat	: Jl. Slt Alauddin, No. 259 Makassar

PROVINSI SULAWESI SELATAN

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka menyusun SKRIPSI, dengan judul :

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

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **05 Maret s/d 05 Mei 2024**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami **menyetujui** kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
 Pada Tanggal 01 Maret 2024

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
 SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN



ASRUL SANI, S.H., M.Si.
 Pangkat : PEMBINA TINGKAT I
 Nip : 19750321 200312 1 008

Tembusan Yth
 1. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar,
 2. Peringgal.

Dokumentasi





Dokumentasi dengan Bapak Awaluddin selaku petugas pelayanan SIM Satlantas Polres Takalar



Dokumentasi dengan Ibu Farida sebagai salah satu pengguna SIM



Siti Widya Candra 105611114020 BAB I

ORIGINALITY REPORT

10%

SIMILARITY INDEX

7%

INTERNET SOURCES

8%

PUBLICATIONS

5%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Universitas Riau Student Paper	2%
2	Erniati Erniati, Salimin A, Wa Ode Reni. "PELAYANAN PUBLIK E-KTP DI DESA TIRONGKOTUA KECAMATAN KABAENA KABUPATEN BOMBANA", SELAMI IPS, 2020 Publication	2%
3	repository.unsri.ac.id Internet Source	2%
4	pdfcoffee.com Internet Source	2%
5	dilmil-balikpapan.go.id Internet Source	2%

Exclude quotes OnExclude matches < 2%Exclude bibliography On

Siti Widya Candra 105611114020 BAB II

ORIGINALITY REPORT

24%

SIMILARITY INDEX

24%

INTERNET SOURCES

5%

PUBLICATIONS

10%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

stia-saidperintah.e-journal.id

Internet Source

12%

2

ejournal.up45.ac.id

Internet Source

4%

3

www.studocu.com

Internet Source

4%

4

repository.uhn.ac.id

Internet Source

3%

5

eprints.umm.ac.id

Internet Source

2%

Exclude quotes OnExclude bibliography OnExclude matches On

Siti Widya Candra 105611114020 BAB III

ORIGINALITY REPORT

10% SIMILARITY INDEX **11%** INTERNET SOURCES **7%** PUBLICATIONS **8%** STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES



1	digilib.uinsa.ac.id Internet Source	2%
2	Submitted to Universitas Maritim Raja Ali Haji Student Paper	2%
3	repository.uhn.ac.id Internet Source	2%
4	Submitted to Ajou University Graduate School Student Paper	2%
5	download.garuda.kemdikbud.go.id Internet Source	2%

Exclude quotes On

Exclude bibliography On

Exclude matches On



Siti Widya Candra 105611114020 BAB IV

ORIGINALITY REPORT

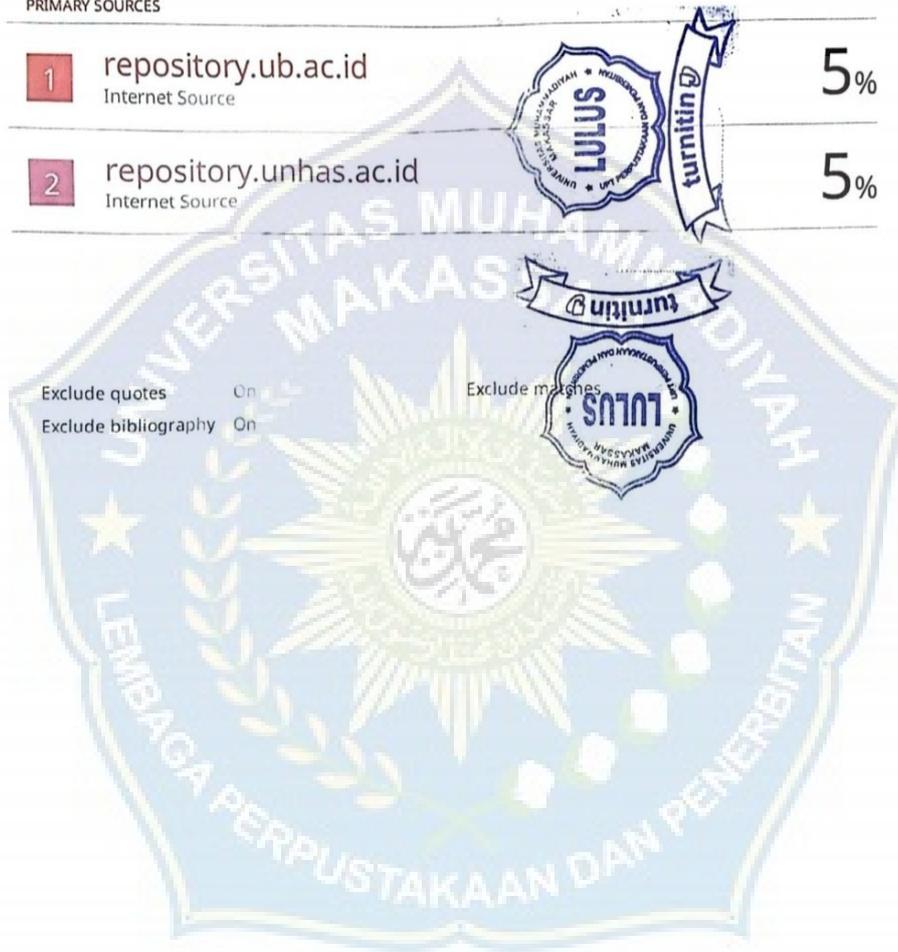
10%	10%	0%	0%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.ub.ac.id Internet Source		5%
2	repository.unhas.ac.id Internet Source		5%

Exclude quotes On
Exclude bibliography On

Exclude matches



Siti Widya Candra 105611114020 BAB V

ORIGINALITY REPORT

5%

SIMILARITY INDEX

5%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

digilibadmin.unismuh.ac.id
Internet Source

3%

2

thefoxeandthefawn.blogspot.com
Internet Source

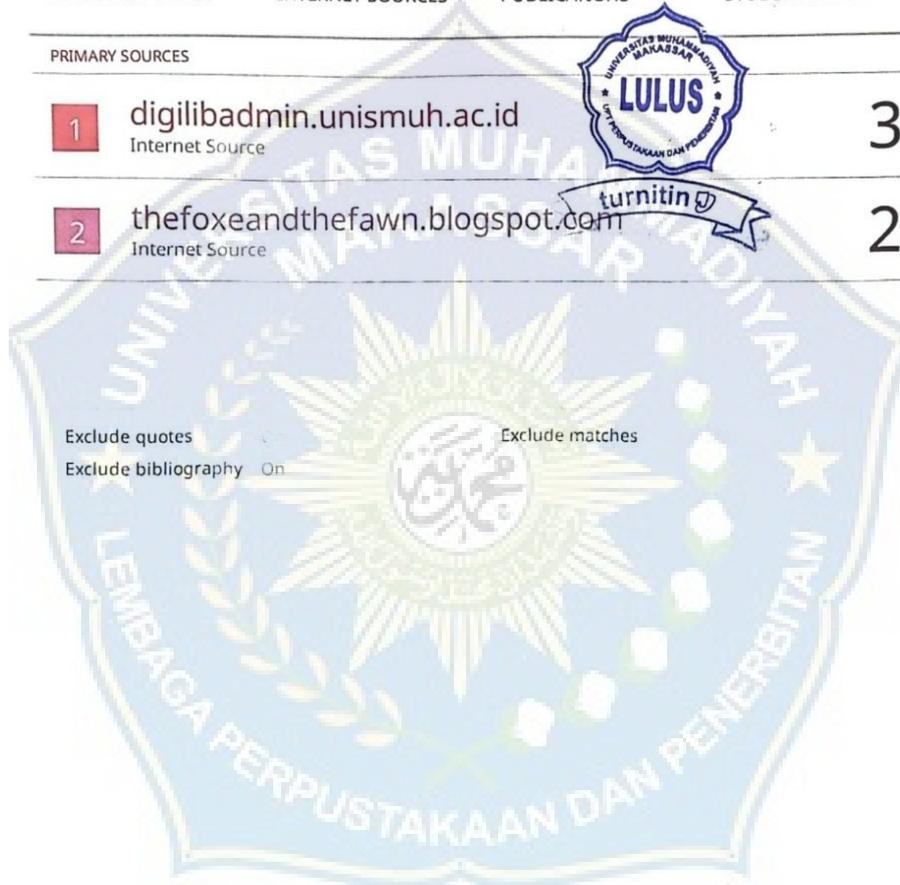
2%



Exclude quotes

Exclude matches

Exclude bibliography On



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Siti Widya Candra adalah nama penulis skripsi ini. Lahir di Timika, pada tanggal 27 Juni 2003. Penulis merupakan anak ketiga dari empat bersaudara dari buah hati kasih pasangan suami istri yaitu Bapak **Candra** dan Ibu **Sari**. Kini penulis beralamat di Bontonompo, Canrego, Kecamatan Polongbangkeng selatan, Kabupaten Takalar, Provinsi Sulawesi selatan. Penulis pertama kali menempuh pendidikan di taman Kanak-kanak (TK) Yapis Al-Furqon pada tahun 2008 dan lulus pada tahun 2009, kemudian pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan di SDN NO.153 Inpres Bontonompo, Kecamatan Polongbangkeng Selatan, Kabupaten Takalar, dan lulus pada tahun 2014. Selanjutnya penulis melanjutkan SMP Negeri 3 Takalar di tahun yang sama dan lulus pada tahun 2017. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan lagi pada tahun 2017 - 2020 di SMA Negeri 2 Takalar penulis mengambil jurusan IPA. Kemudian pada tahun 2020 penulis terdaftar pada salah satu perguruan tinggi swasta sebagai Mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Makassar, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Jurusan Ilmu Administrasi Negara melalui seleksi penerimaan mahasiswa baru.