

# **KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN SURAT IZIN MENGEMUDI BERMOTOR (SIM C) DI KANTOR SATUAN LALU LINTAS POLRESTA BANJARMASIN**

Nia Wijayanti , Normajatun, Fakhsiannor

Npm. 16.12.0046 Ilmu Administrasi Publik FISIP UNISKA

Niawijaya228@gmail.com

## **ABSTRAK**

Tujuan penelitian adalah untuk menggambarkan kualitas pelayanan pembuatan SIM C di Satlantas Polresta Banjarmasin. Metode penelitian menggunakan pendekatan Deskriptif Kualitatif hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan pembuatan SIM C pada kantor Satlantas Polresta banjarmasin di lihat dari lima dimensi yaitu kehandalan (reliability), empati (empathy), daya tanggap (responiviness), bukti fisik (tangible), jaminan (assurance) sudah berjalan baik dan berkualitas.

***Kata Kunci : Kualitas Pelayanan***

**NIA WIJAYANTI ,NPM 16.12.0046 THE QUALITY OF SERVICE IN THE MAKING OF A DRIVING LICENSE (SIM C) IN THE OFFICE OF THE BANJARMASIN DISTRICT POLICE UNIT.** Teacher Normajatun as the main supervisor and Mr Fakhsiannor as Co supervisor

## ***ABSTRACT***

The purpose of this study is to describe the quality of service making SIM C in Satlantas Banjarmasin Police. The research method uses a qualitative descriptive approach. The results of the research show that the implementation of SIM C making services at the Banjlintas Polresta Satlantas office is seen from five dimensions, namely reliability, empathy, responsiveness, tangible, guarantee assurance) has gone well and is of good quality.

***Keywords: Service Quality.***

## PENDAHULUAN

Hampir setiap orang menggunakan kendaraan bermotor agar mempermudah dan mempercepat pengendara untuk menyelesaikan urusan mereka, maka dari itu setiap pengendara bermotor harus diwajibkan memiliki SIM sesuai dengan peraturan perundang undangan lalu lintas Pasal 77 ayat (1) UU No.22 Tahun 2009 tentang setiap orang bermotor wajib memiliki Surat izin mengemudi sesuai kendaraan yang di gunakan.

Di dalam sebuah era globalisasi terdapat persaingan yang cukup ketat sebuah pelayanan publik di tuntutan agar bisa memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas, Pelayanan publik yang menjadi salah satu tuntutan masyarakat terhadap polri ialah pelayanan di bidang pembuatan SIM, maka dari itu polri dalam memberikan sebuah pelayanan terhadap masyarakat harus menjaga kualitas pelayanan agar terciptanya kepuasan kepada masyarakat dari sebuah instansi pembuatan SIM tersebut.

Peranan pelayanan pembuatan SIM ialah merupakan sebuah jalan antara masyarakat dan aparaturnegara berinteraksi secara langsung untuk membantu masyarakat yang ingin membuat surat izin mengemudi (SIM), sesuai dengan aturan aturan yang tertera, Dimana masyarakat diwajibkan mengikuti tes yang di sediakan oleh pihak kepolisian dan membayar administrasi pembuatan SIM baru. Apabila mereka lulus dalam ujian tes tersebut, maka mereka bisa mendapatkan SIM mereka sesuai dengan jenis kendaraan yang sesuai dengan SIM yang di buat.

Surat Izin Mengemudi (SIM) adalah syarat utama yang wajib di miliki pengemudi bermotor, Surat Izin Mengemudi sebagai bukti identitas yang di berikan oleh Polisi kepada orang-orang yang telah memenuhi syarat dasar hukum bermotor bagi yang sehat jasmani dan rohani, mentaati peraturan lalu lintas dan bisa mengendarai kendaraan bermotor Peraturan yang di keluarkan oleh Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2012. Pasal 77 ayat (1) UU No.22 Tahun 2009 menyatakan bahwa “*Setiap orang mengemudikan*

*kendaraan bermotor di wajib memiliki Surat Izin Mengemudi (SIM) sesuai dengan jenis kendaraan yang dikemudikan”.*

Kepolisian Republik Indonesia merupakan bagian yang dapat di katakan sangat lekat dengan pelayanan publik, demikian pula dengan Polresta Banjarmasin yang berfungsi di bidang pemeliharaan dan keamanan, ketertipan masyarakat, perlindungan, pengayoman, penegak hukum dan pelayanan pada masyarakat. UU No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan peraturan kaporli (perkap) Nomor 9 Tahun 2012 tentang surat izin mengemudi. Serta Salah satu tuntutan masyarakat kepada kepolisian adalah sebuah pelayanan pembuatan SIM, dengan demikian Polri dalam memberikan sebuah pelayanan jasa terhadap masyarakat harus tetap menjaga kualitas agar terciptanya kepuasan kepada masyarakat dalam sebuah pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Banyak sekali masyarakat mengeluh tentang masalah pembuatan SIM yang sangat sulit dan banyaknya waktu yang terbuang karna kegagalan dalam uji tes teori dan tes prektek lapangan, ada sebagian masyarakat yang enggan membuat SIM, karna yang mereka pikirkan membuat SIM itu sangat sulit, perlu waktu lama dan berulang ulang minggu perminggu untuk bisa menyelesaikan ujian tes yang gagal tersebut.

## **ALAT DAN METODE**

### **❖ ALAT**

Konsep kualitas layanan yang di inginkan dan yang dirasakan ditentukan oleh kualitas pelayanan. Tinjauan mengenai konsep kualitas layanan ditentukan oleh berapa besar ketidak setabilan antara harapan pelanggan atas pelayanan dan pelayanan yang telah mereka terima, menurut Menurut Parasuraman et al (1988) dalam buku kotler&Keller (2011) tersebut terdiri dari :

1. Kehandalan

Kehandalan ialah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai aturan yang ada di dalam instansi, kinerja pelayanan harus sesuai dengan apa yang di harapkan oleh masyarakat seperti ketepatan waktu.

- 1) Memberikan pelayanan sesuai janji
- 2) Bertanggung jawab atas pelayanan terhadap masyarakat
- 3) Memberikan kesan yang baik saat pertama kepada masyarakat
- 4) Memberikan informasi terhadap konsumen

## 2. Empati

Empati adalah kemudahan dalam melakukan sebuah hubungan yang baik terhadap masyarakat dalam sebuah komunikasi, Perhatian pribadi, dan memahami keperluan masyarakat

## 3. Daya tanggap

Kemampuan para pelayanan dalam merespon dan membantu masyarakat untuk memberikan sebuah pelayanan yang tepat dan baik untuk masyarakat

## 4. Bukti fisik

Bukti fisik yang di maksud ialah berupa fasilitas fisik yang di sediakan instansi untuk kenyamanan masyarakat saat melakukan jasa pelayanan.

## 5. Jaminan

Jaminan ialah mencakup kemampuan dan pengetahuan. yang mana dalam kemampuan terdapat kesopanan dan dapat di percaya yang harus di miliki para staf, bebas dari resiko atau keragu ragan

## ❖ METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif di pilih karna dirasa cocok dalam penelitian , metode kualitatif dalam kualitas pelayanan ini

memberikan kesempatan yang luas untuk peneliti menggali fakta fakta dan masalah dalam sebuah pelayanan, penelitian ini di ambil agar bisa fokus dan masuk dalam inti kendala yang akan penulis teliti, tidak di tuangkan dalam bentuk angka atau bilangan statistik.

Menurut sugiyono (2014:15) purpose sampling kualitatif adalah tehnik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu yang di anggap paling tahu dengan apa yang kita harapkan.

Ada 2 jenis data primer dan sekunder

1. Data primer

Data yang peneliti dapat dari sebuah lokasi penelitian pada data tersebut di ambil berdasarkan hasil linterview atau wawancara terhadap pimpinan di lokasi penelitian dan masyarakat serta dokumentasi terkait penelitian.

2. Data sekunder

Sumber data yang di ambil penulis melalui buku, Jurnal dan yang berkaitan dengan objek penelitian sebagai referensi.

penelitian dalam Metode kualitatif adalah sebuah penelitian yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis, selain itu peneliti ingin melukiskan fakta fakta ataupun kendala yang ada secara alami

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam pelayanan pembuatan SIM masyarakat menginginkan pelayanan yang berkualitas , kualitas adalah tingkat baik buruk nya mutu pelayanan yang di rasakan oleh masyarakat dalam penelitian ini dilihat melalui lima dimensi yaitu,

Kehandalan ialah Kemampuan instansi memberikan pelayanan sesuai dengan aturan yang ada di instansi, pelayanan ini semata mata hanya ingin memberikan rasa kepuasan

terhadap masyarakat agar masyarakat merasa puas dan nyaman saat melakukan pelayanan di instansi tersebut. pelayanan yang di maksud seperti memberikan pelayanan yang tepat janji, bertanggung jawab atas pelayanan yang telah di berikan terhadap masyarakat, memberikan kesan yang baik dan memberikan informasi yang benar kepada masyarakat. Pelayanan di Satlantas Polresta Banjarmasin dapat penulis lihat dengan ketelitian yang di miliki pegawai Satlantas Polresta Banjarmasin, ketelitian yang di berikan sangatlah penting untuk meminimalisir kesalahan kesalahan yang mengakibatkan masalah di kemudian hari.

Empati yang di miliki oleh pegawai Satlantas Polresta Banjarmasin yang di berikan kepada masyarakat bersikap ramah tamah dan memahami kebutuhan masyarakat. Sikap Empati ini sangatlah penting yang harus di miliki pegawai di Satlantas Polresta Banjarmasin, Karna dengan empati yang baik menimbulkan citra rasapostif terhadap instansi, Empati yang di lakukan pegawai Satlantas Polresta Banjarmasin berupa Memberikan kemudahan dalam melakukan sebuah hubungan yang baik terhadap masyarakat seperti memberikan Komunikasi yang baik terhadap masyarakat, perhatian secara pribadi terhadap masyarakat seperti memberi bantuan kepada masyarakat yang kebingungan dalam mekanisme pengurus SIM dan memahami keperluan masyarakat seperti memahami keluhan masyarakat dan memberikan informasi dan solusi kepada masyarakat.

Daya tanggap ialah kempuan para pegawai dalam merespon dan membantu memahami dan merespon masyarakat untuk memberikan pelayanan yang tepat dan berkualitas guna memberi rasa kepuasan terhadap masyarakat. Seperti memberikan informasi yang benar dan tidak menunjukkan sikap yang angkuh dan mampu memberi pertolongan dengan sigap dan cepat tanpa menyepelekan keluhan masyarakat, Sikap daya tanggap yang di miliki pegawai Satlantas Polresta Banjarmasin dalam memberikan pelayanan surat izin mengemudi bermotor (SIM C) sudah berjalan dengan baik, semisal pegawai mau menerima

keluhan masyarakat secara langsung dan membantu memecahkan kendala yang di rasakan oleh masyarakat berupa memberikan solusi terhadap permasalahan.

Bukti fisik ialah berupa fasilitas fisik yang di berikan instansi untuk kepuasan dan kenyamanan masyarakat saat beradaan di lokasi pelayanan, fasilitas yang di berikan seperti ruangan tempat tunggu,kursi, loket-loket, ruangan anak,ruangan ibu menyusui serta fasilitas praktek dan lain lain. Gedung di Satlantas Polresta Banjarmasin sudah cukup memadai di lihat dari ruangan, lapangan dan gedung yang cukup besardapat di artikan bahwa untuk fasilitas fisik yang ada di Satlantas Polresta Banjarmasin dalam pelayanan pembuatan SIM C dapat di artikan bahwa fasilitas yang ada di Satlantas sudah cukup memadai dan dapat tergolong berkualitas.

Sepertian ujian peraktek lapangan, metode dalam uji peraktek lapangan ini terdapat dua jalur yaitu jalur lurus sempit dan bundar seperti angka delapan saat ujian peraktek berlangsungtidak boleh menurunkan kaki saat dalam ujian, ujian tersebut sudah di sediakan fasilitas untuk golongan SIM masing masing namun fasilitas lapangan untuk SIM D tidak di sediakan karna fasilitas untuk cacat fisik berbeda beda yang mereka gunakan. maka di sarankan untuk membawa kendaraan yang sudah mereka modif masing masing.

Jaminan ialah jaminan yang ada di Satlantas Polresta Banjarmasinialah mencakup kemampuan pegawai dalam melayani masyarakat dan dapat di percaya oleh masyarakat kepada instansi yang bebas dari resiko dan keragu ragan, Jaminan yang di berikan oleh Satlantas Polresta Banjarmasin berupa kepastian waktu untuksebuah penerbitan SIM yang sudah di nyatakan lulus ujian praktek. waktu yang di janjikan ialah berupa waktu dalam satu hari jika masyarakat di nyatakan lulus maka SIM C akan di terbitkan pada hari itu juga.

Berbeda dengan penelitian terdahulu yang di lakukan oleh Cardinal Prnatal,Kualitas pelayanan pada Satuan lalu Lintas Polresta Banjarmasinsudah dapat di katakan cukup bagus. Tapi masih bisa di tinggkat kan lagi agar menjadi jauh lebih bagus. Sedangkan menurut

penelitian saat ini Kualitas pelayanan di Satlantas Polresta Banjarmasin sudah dapat di katakan sangat baik dalam hal memberikan pelayanan.

Menurut penulis kualitas yang di terapkan di Satuan Lalu Lintas Polresta Banjarmasin di lihat dari lima dimensi tersebut sudah dapat di katakan berkualitas pelayanan yang berkualitas karna dapat di lihat dari dari 5 dimensi di atas Satlantas Polresta Banjarmasin pun sudah menjalankan pelayanan yang berkualitas semua di lakukan secara transparan dan berusaha memperlakukan pemohon pembuatan SIM dengan sebaik baik nya dan seadil adil nya agar masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang telah di berikan tanpa membanding bandingkan golongan, ekonomi maupun derajat saat mengurus SIM.

## **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan di Satlantas Polresta Banjarmasin dapat di simpulkan bahwa pelayanan di Kantor Satlantas Polresta Banjarmasin dapat di katakan sudah berkualitas dalam hal pelayanan pembuatan SIM (SIM C).

1. Pengurusan pelayanan Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi Bermotor SIM C di lihat dari segi kehandalan, empati, daya tanggap, bukti fisik dan jaminan yang di berikan kepada masyarakat, Pelayanan di Kantor Satlantas Polresta Banjarmasin sudah termasuk pelayanan yang berkualitas di lihat dari lima dimensi di atas.
2. Dalam kualitas pelayanan pembuatan SIM C terdapat faktor pendukung dan penghambat dalam sebuah pelayanan ialah seperti masyarakat itu sendiri. peneliti menyimpulkan dan melihat secara langsung bagaimana masyarakat yang kurang nya mencari tahu dan membaca saat di beri kesempatan membaca di ruangan pencerahan untuk persiapan menuju uji teori namun peneliti melihat masih banyak masyarakat yang kurang nya keinginan untuk membaca buku yang sudah di sediakan untuk persiapan teori. selain itu peneliti menyimpulkan bahwa kurang nya kesiapan



masyarakat untuk uji teori dan uji praktek yang mengakibatkan kendala dalam pelayanan yang berupa banyak masyarakat yang gagal padahal sudah i fasilitas berupa buku yang berkenaan dengan soal soal ujian teori.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **BUKU**

- Dwimawanti, I. H, 2014. *kualitas pelayanan publik salah satu parameter keberhasilan otonomi daerah* .
- Ferdian, A. 2014. *kajian yurdis normatif terhadap pengemudi pengendaraan becak bermotor menurut pasal 47 junctis pasal 77 dan pasal 281 UU nomor 22 tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan*.
- Hardiansyah, H. 2018. *kualitas pelayanan publik (Konsep,Dimensi,Indikator dan Implementasinya)*.
- Hardiansyah , 2011. *Kualitas Pelayanan Pulik*. Yogyakarta : Gava Media
- Mungin, B. 2018. *pelayanan prima instansi pemerintahan* . jakarta .
- 978-602-8733-25-0, A. I. Desember 2013. *peraturan disiplin pegawai negri sipil dan ketentuan pelaksanaan* . Fokus Meida.
- Kotler,P., DAN Keller,K.I. 2011 manajemen pemasaran , jilid 1 jakarta : penerbit Erlangga.

### **JURNAL**

- Herman, M. 2018. *kualitas pelayanan haji dan umroh pada kantor kementrian agama hulu sungai. ISBN 2529-1865* .
- Mendrofa, C. P. 2019. *pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemohon SIM pada satuan polresta gunung sitoli. ISSN 1829-7463* .
- Styabudi, D. d. 2014. *konsumen dan pelayanan prima*. yogyakarta.
- Zulhami, M Dkk 2018 *Aplikasi legalitas surat izin mengemudi (SIM) berbasis mobile (studi kasus : polisi resort rengat)*. E-ISSN 2528-4053
- Crystalia, G 2015 *kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan kabupaten kolon progo*
- Sulaksana W 2017 *pengaruh kualitas pelayanan pada kepuasan konsumen bengkel global center Yogyakarta*
- Parasuraman,et., all. Servqual: A Multiple item scale for measuring costumer prception off service quality, Journal of retalling . vol. 64 pp 12-40

### **UNDANG UNDANG/ PERATURAN**

#### **UNDANG UNDANG**

UU No.2 Tahun 2002, pasal 14 ayat (1)B *Tentang menyelenggarakan segala kegiatan dalam menjamin ke amanan ketertiban dan kelancaran lalulintas di jalan*

UU No.22 tahun 2009 *lalu lintas dan angkutan jalan*

UU No.22 tahun 2009 Pasal 77 Ayat (1) *Setiap Orang Bermotor Wajib Memiliki Surat izin Mengemudi Sesuai Dengan Kendaraan yang Digunakan*

Pasal 77 ayat (1) UU No22 Tahun 2009 *tentang dasar hukum penerbitan SIM.*  
UU No.25 tahun 2009 *Tentang pelayanan publik ,*

UU Pasal 15 Ayat (2)C *Memberikan surat izin mengemudi kendaraan bermotor*

UU No.22 tahun 2009 *tentang lalulintas dan angkutan jalan*

## PERATURAN

Peraturan No 9 Tahun 2012 *tentang surat izin mengemudi.*

Peraturan *kepolisian RI* No 9 Tahun 2012. Pasal 77 ayat (1) *Setiap orang mengemudikan kendaraan bermotor wajib memiliki SIM sesuai dengan jenis kendaraan yang di gunakan*

Peraturan Pasal 1 ayat 1 tahun 2010 *Disiplin pegawai negri*

Perkap No.9 tahun 2012 pasal 34 A *Kesehatan jasmani*

Pasal (1)A *kesehatan penglihatan* Pasal (1) B *kesehatan pendengaran ,* Pasal (1)C *kesehaatan fisik dan perawakan*

MENPAN No.63 Tahun 2003 *Perinsip penyelenggaraan pelayanan*