

KUALITAS PELAYANAN SURAT IZIN MENGEMUDI (SIM) PADA KANTOR SATLANTAS POLRESTA SAMARINDA

Hermansyah¹

Abstrak

Kualitas Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) Pada Kantor Satlantas Polresta Samarinda Di bawah bimbingan Dr. Drs. H. Achmad Djumlani, M.Si dan Enos Paselle, S.Sos., M.AP. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan SIM pada kantor Satlantas Polresta Samarinda serta untuk mengetahui faktor penghambat dan pendukung dalam pelayanan SIM pada kantor Satlantas Polresta Samarinda. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif, yaitu jenis penelitian yang berusaha menggambarkan dan menjabarkan gejala-gejala yang terjadi dalam pelaksanaan pelayanan SIM pada kantor Satlantas Polresta Samarinda. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara library research dan field work research yaitu observasi, wawancara langsung dengan responden dan penelitian arsip-arsip serta dokumen yang ada pada kantor Satlantas Polresta Samarinda. Sumber data diperoleh dengan menggunakan teknik purposive sampling dan accidental sampling. Dari hasil penelitian diperoleh gambaran bahwa secara keseluruhan kualitas pelayanan SIM pada kantor Satlantas Polresta Samarinda sudah berjalan cukup baik, namun masih terkendala berbagai persoalan seperti kapasitas ruang tunggu dan ruang foto SIM yang masih minim dibanding jumlah pemohon SIM yang mencapai ratusan orang setiap harinya, jumlah mesin pencetak SIM yang hanya terdapat satu unit juga menjadi persoalan, kondisi tersebut diperparah masih ditemukannya oknum petugas layanan SIM yang memberikan pelayanan secara arogan dan terkesan cuek kepada para pemohon SIM.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan*

Pendahuluan

Latar Belakang

Sumber daya yang berkualitas merupakan hal mutlak yang harus dimiliki setiap negara, semakin besar kualitas sumber daya yang dimiliki suatu negara, semakin besar pula dampak positif terhadap perkembangan pembangunan suatu bangsa dalam berbagai bidang. Sumber daya yang berkualitas tidak terbatas pada penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi semata, melainkan juga sikap mental yang baik. Oleh karena itu, setiap Negara berlomba berupaya meningkatkan kualitas pendidikan bangsanya. Dengan sistem pendidikan yang berkualitas akan

¹ Mahasiswa Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: h_syah44@yahoo.com

melahirkan sumber daya manusia yang berkualitas pula dan guna menjadi pelopor utama perkembangan pembangunan nasional.

Dalam era globalisasi dengan kondisi persaingan yang cukup ketat dan penuh tantangan aparatur pemerintah dituntut untuk bisa memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat dan berorientasi kepada kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan kepada masyarakat ini menjadi salah satu indikator dari keberhasilan penyelenggara pemerintah.

Negara sebagai organisasi publik, pada dasarnya dibentuk untuk menyelenggarakan pelayanan masyarakat dan bukan dimaksudkan untuk berkembang menjadi besar sehingga mematikan organisasi publik lainnya. Meskipun organisasi publik memiliki ciri-ciri yang berbeda dengan organisasi bisnis, akan tetapi tidak ada salahnya dalam operasionalnya menganut paradigma yang dianut dalam organisasi bisnis, yaitu: efisiensi, efektif, dan menempatkan masyarakat sebagai pengguna jasa yang harus dilayani sebaik-baiknya. Fokus dari dinamika perbaikan kualitas pelayanan terletak pada kepuasan masyarakat yang di sini berperan sebagai pengguna jasa oleh karena itu perlu dipahami hal-hal yang berkaitan dengan masyarakat. Masyarakat dalam konteks ini adalah semua orang yang menuntut suatu organisasi publik untuk memenuhi standart kualitas tertentu dan karena itu memberi pengaruh organisasi publik.

Pada dasarnya suatu organisasi yang bergerak dalam bidang jasa kunci keberhasilan terletak pada pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (pengguna jasa). Harus disadari bahwa pelayanan dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna jasa merupakan suatu aspek vital dalam rangka mempertahankan eksistensi suatu organisasi. Meskipun demikian untuk mewujudkan kepuasan secara menyeluruh tidaklah mudah, apalagi masyarakat sekarang lebih terdidik dan betul-betul telah memahami haknya. Masyarakat akan selalu memperhatikan semua haknya dan dengan semaksimal mungkin akan menggunakannya untuk mendapatkan kepuasan kebutuhan.

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

Kepolisian Republik Indonesia di sini merupakan bagian fungsi pemerintahan Negara di bidang pemeliharaan dan keamanan, ketertiban masyarakat, penegak hukum, perlindungan, pengayom, dan pelayanan pada masyarakat. Secara tidak langsung dapat dikatakan bahwa, polisi sangatlah lekat dengan pelayanan publik.

Berdasarkan Undang-Undang No 2 Tahun 2002 Kepolisian Negara Republik Indonesia merupakan alat negara yang berperan dalam memelihara keamanan dan

ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka terpeliharanya keamanan dalam negeri.

Berdasarkan Undang-Uandang No 14 Tahun 1992 tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan (LLAJ) pasal 19 dan RUU tentang LLAJ pasal 61 ayat 1, unit pelaksana penerbit Surat Izin Mengemudi (SIM) ditunjuk oleh pemerintah dalam hal ini kewenangan presiden. Selanjutnya melalui pasal 216 Peraturan Pemerintah (PP) No 44 Tahun 1993 tentang Kendaraan dan Pengemudi, presiden menunjuk Polisi Republik Indonesia (Polri) sebagai pelaksana penerbitan SIM, sehingga dapat dikatakan penerbitan SIM adalah bentuk pelayanan pemerintah melalui Polri kepada masyarakat.

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti merumuskan permasalahan penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan SIM pada kantor Satlantas Polresta Samarinda?
2. Apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat pelayanan SIM pada kantor Satlantas Polresta Samarinda?

Tujuan Penelitian

Berdasarkan latarbelakang serta masalah yang telah dirumuskan maka penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan :

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan SIM pada kantor Satlantas Polresta Samarinda.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat pelayanan SIM pada kantor Polresta Samarinda.

Kerangka Dasar Teori

Pengertian pelayanan

Kotler dalam Tjiptono (2005: 11) menyatakan bahwa pelayanan atau jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

Kualitas Pelayanan

Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Tjiptono (2005: 132-133) telah berhasil mengidentifikasi 10 (sepuluh) dimensi pokok kualitas jasa atau layanan, antara lain:

1. Realibilitas, meliputi dua aspek utama, yaitu konsistensi kinerja (*performance*) dan sifat dapat dipercaya (*dependability*).

2. Responsivitas atau daya tanggap, yaitu kesediaan dan kesiapan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan menyampaikan jasa secara cepat dan tepat.
3. Kompetensi, yaitu penguasaan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat menyampaikan jasa sesuai dengan kebutuhan pelanggan.
4. Akses, meliputi kemudahan untuk dihubungi atau ditemui (*approachability*) dan kemudahan kontak.
5. Kesopanan (*courtesy*), meliputi sikap santun, respek, atensi, dan keramahan para karyawan.
6. Komunikasi, artinya menyampaikan informasi kepada para pelanggan dalam bahasa yang mudah mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.
7. Kredibilitas, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya.
8. Keamanan (*security*), yaitu bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
9. Kemampuan memahami pelanggan, yaitu berupaya memahami pelanggan dan kebutuhan spesifik mereka, memberikan perhatian individual dan mengenal pelanggan.

Pengertian SIM

SIM adalah bukti kompetensi bagi seseorang yang telah lulus uji pengetahuan, kemampuan keterampilan mengemudi di jalan sesuai persyaratan yang ditentukan berdasarkan undang-undang lalu lintas dan angkutan jalan.

Kompetensi mengemudi adalah kemampuan seseorang pengemudi dalam bidang pengetahuan dan keterampilan untuk mengemudikan kendaraan bermotor di jalan dengan benar sesuai kenyataan yang ditentukan berdasarkan Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

Fungsi SIM ialah sebagai registrasi pengemudi kendaraan bermotor yang memuat keterangan identitas lengkap mengemudi, untuk mendukung kegiatan pendidikan, penyidikan dan identifikasi forensik kepolisian.

Berbagai sarana identifikasi seseorang bertitik tolak dari SIM akan diketahui identitas ciri-ciri fisik seseorang, disamping itu juga berfungsi sebagai tanda bukti bahwa pemegang SIM telah memiliki kemampuan, pengetahuan dan keterampilan untuk mengemudikan kendaraan bermotor tertentu.

Sebagai alat bukti SIM selain sebagai tanda bukti sebagaimana diuraikan di atas mempunyai fungsi dan peranan sebagai alat bukti dalam kaitannya dalam pelaksanaan tugas pokok Polri, khususnya yang bersifat represif yustisiil, dimana hal tersebut sebagai penunjang pendidikan dan pengungkapan pelanggaran maupun kejahatan yang berkaitan dengan kendaraan bermotor. Sebagai sarana upaya paksa penyitaan SIM dalam kasus pelanggaran dan kecelakaan lalu lintas, untuk kemudian memaksa pelanggaran menghadiri sidang, merupakan bukti nyata betapa besarnya fungsi dan peranan SIM dalam pelaksanaan tugas Polri, karena pada dasarnya upaya paksa

demikian itu dipastikan bahwa pelaksanaan penegakan hukum akan berhasil dengan baik. Sebagai saran perlindungan masyarakat. Pengemudi kendaraan bermotor wajib memiliki SIM sesuai dengan golongannya bahwa pemegang SIM tersebut telah memiliki kemampuan mengemudikan kendaraan bermotor dengan baik sehingga bahaya kecelakaan dan terjadinya pelanggaran akan dapat dikurangi. Sebagai sarana pelayanan masyarakat. Polri sebagai instansi yang berwenang menerbitkan SIM wajib melayani kebutuhan masyarakat tersebut dengan sebaik-baiknya. Guna keperluan itulah Polri selalu berusaha meningkatkan pelayanan masyarakat dalam bidang SIM tanpa mengurangi faktor keamanan sebagai tujuan pokok.

Definisi Konseptual

Kualitas Pelayanan SIM pada Kantor Satlantas Polresta Samarinda adalah proses kegiatan yang dilakukan oleh anggota Satlantas bagian pembuatan SIM dengan menyediakan serta memenuhi kebutuhan dan keperluan apa saja yang dibutuhkan oleh masyarakat selaku pemohon SIM.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Sesuai dengan judul dari penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode penelitian deskriptif adalah suatu metode penelitian yang menggambarkan keadaan yang sebenarnya pada saat berlangsungnya penelitian melalui pengumpulan data yang kemudian diinterpretasikan satu sama lain sehingga diperoleh perumusan dan analisa terhadap masalah yang ada.

Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa metode penelitian deskriptif adalah suatu bentuk penuangan pikiran yang memaparkan, menggambarkan dan melaporkan suatu keadaan atau objek dari apa yang diteliti berdasarkan fakta-fakta dan keterangan yang diperoleh.

Fokus Penelitian

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan di atas, maka fokus penelitian dalam kali ini adalah :

1. Kualitas pelayanan SIM pada kantor Satlantas Polresta Samarinda:
 - a. Berwujud (*Tangible*): fasilitas kantor, penampilan, daya tarik ruangan.
 - b. Perhatian (*Empathy*): perhatian, kepedulian, dan adanya jam pelayanan.
 - c. Daya tanggap (*Responsiveness*): responsif, menginformasikan kapan akan dilayani dan dapat memberikan layanan secara cepat.
 - d. Keandalan (*Reliability*): layanan yang akurat, tepat, dan cepat.
 - e. Keterbukaan (*Transparansi*): jumlah biaya yang dikenakan kepada setiap pemohon SIM.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam suatu penelitian diperlukan teknik pengumpulan data untuk mendapatkan data-data yang akurat, teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Penelitian Kepustakaan (*library research*) yaitu memanfaatkan perpustakaan sebagai sarana dalam mengumpulkan data, dengan mempelajari buku-buku sebagai bahan referensi yang berhubungan dengan penelitian ini.
2. Penelitian lapangan (*Field Work Research*) yaitu kegiatan penelitian yang penulis lakukan dengan jalan berhadapan langsung dengan objek yang diteliti di lapangan meliputi :
 - a. Observasi, yaitu mengadakan pengamatan langsung dilapangan mengenai keadaan dan kondisi objek penelitian untuk mendapatkan data yang diperlukan untuk menyusun skripsi ini.
 - b. Wawancara, yaitu mengadakan Tanya jawab dengan responden guna mendapatkan keterangan secara langsung.
 - c. Dokumentasi yaitu Pengambilan sebuah data melalui dokumen-dokumen, foto-foto, arsip atau surat-surat yang diperlukan.

Teknik Analisis Data

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian maka analisis data yang digunakan adalah model interaktif. Sebagaimana yang dikembangkan oleh Miles dan A. Michael Huberman (2007 : 20), melalui tahapan-tahapan sebagai berikut :

1. Pengumpulan data yaitu data pertama atau data mentah dikumpulkan dalam satu penelitian.
2. Reduksi/ penyederhanaan data yaitu proses memilih, memfokuskan, menyederhanakan dan membuat abstraksi, mengubah data mentah yang dikumpulkan kedalam catatan yang telah disortir atau diperiksa.
3. Penyajian data dilakukan dengan cara mendeskripsikan data yang ada secara sederhana, rinci, utuh dan interaktif yang digunakan sebagai pijakan untuk menentukan langkah berikutnya. Apakah peneliti sudah dapat menarik kesimpulan dari data yang ada apakah peneliti masih perlu melakukan penelusuran kembali sebelum menarik kesimpulan.
4. Penarikan kesimpulan/Verifikasi adalah langkah terakhir yang meliputi pemberian makna dan data yang telah disederhanakan dan disajikan dalam penyajian data dengan cara mencatat keteraturan, pola-pola penjelasan secara logis dan metodologis konfigurasi yang memungkinkan dipridiksi, hubungan sebab akibat melalui hukum-hukum empiris.

Penyajian Data

Keadaan personil Satlantas Polresta Samarinda

Berdasarkan hasil penelitian, yang penulis lakukan dapat diketahui jumlah personil Polresta Samarinda berdasarkan kepangkatan tahun 2013 adalah sebagai berikut :

Daftar Staf Satlantas Polresta Samarinda

No	Jabatan	Nama	Pangkat
1	Kasat	Rachmad Ihwan Nusi, SIK	Kompol
2	Wakasat	H. Kemis. S. Sos	AKP
3	Kaur Binops	Doddy Triantoro	IPDA
4	Urtilang	Sarjo	AIPTU
5	Ur Tilang	Henny M, SH	Brigadir
6	Baminops	Slamet Eko D	Bripka
7	Kanit Dikyasa	Siti Rohana	AKP
8	Kasubnit 1	Suredi	AIPTU
9	Kasubnit 2	Su'udi	AIPDA
10	Unit 1 Patwal	Rudianto	Briptu
11	Regiden STNK	Edy Purnama	Brigpol
12	BA Unit Turjawali	I Wayan Suartana	AIPDA
13	Banit 2 Turjawali	Suwaryo	AIPDA
14	Kasubnit 1	Zinas Agung	AIPTU
15	Benma	H. Haridi	AIPTU
16	Regiden STNK	Andi Suprianto	Briptu
17	Regiden SIMn	Marsum, SH	AIPDA
18	Banum UR BPKB	Dedik Tetra P	Brigpol
19	Unit Laka	Gatot Purwanto	AIPTU
20	Laka RU-C	Andik Budi Arto	Brigpol
21	Unit Laka	Sugiyanto	Brigpol
22	Dik Stukpa Reg	Purwo Asmadi	AIPDA

Sumber Data: Polresta Samarinda 2013

Berdasarkan tabel di atas satuan lalu lintas dipimpin seorang Kepala Satuan yakni Kompol Rachmad Ihwan Nusi, SIK, dalam melaksanakan tugasnya Kasat Lantas dibantu seorang Wakil kepala Satuan Lalu Lintas (Wakasatlantas) bernama AKP H. Kemis. S. Sos,. Sebagai kepala satuan Kasatlantas membawahi 22 unit kerja yang lebih kecil. Masing-masing unit kerja dikepalai seorang kepala unit (Kanit) yang bertanggungjawab langsung kepada Kasatlantas.

Standar Oprasional Prosedur (SOP) Pelayanan SIM

Sebagai dasar pelaksanaan pelayanan SIM, Satlantas Polresta Samarinda memiliki standar operasional prosedur pelayanan yang mengatur waktu pelayanan, prosedur pelayanan, dan besaran biaya yang dibebankan kepada pengguna jasa.

**Biaya Administrasi SIM Berdasarkan PP Nomor 50
Tahun 2010 Tanggal 25 Mei**

No	Jenis SIM	Baru	Perpanjangan
1	A	Rp. 120.000	Rp. 80.000
2	A Umum	Rp. 120.000	Rp.80.000
3	BI	Rp. 120.000	Rp.80.000
4	BI Umum	Rp. 120.000	Rp.80.000
5	BII	Rp. 120.000	Rp.80.000
6	BII Umum	Rp. 120.000	Rp.80.000
7	C	Rp. 100.000	Rp.75.000
8	D	Rp. 50.000	Rp. 30.000

Proses Pelayanan SIM Baru/Peningkatan Golongan

No	Golongan SIM	Lamanya Proses
1	A	120 Menit
2	A Umum	180 Menit
3	BI	180 Menit
4	BI Umum	180 Menit
5	BII	180 Menit
6	BII Umum	180 Menit
7	C	120 Menit
8	D	120 Menit

Proses SIM Perpanjangan/Hilang/Rusak/Mutasi

No	Golongan SIM	Lamanya Proses
1	A	30 Menit
2	A Umum	90 Menit
3	BI	90 Menit
4	BI Umum	90 Menit
5	BII	90 Menit
6	BII Umum	90 Menit
7	C	30 Menit
8	D	30 Menit

Waktu Pelayanan SIM

No	Hari	Jam Pelayanan
1	Senin-Kamis	08.30-15.00
2	Jumat	08.30-11.00
3	Sabtu	80.30-13.00

Sumber Data: Polresta Samarinda tahun 2013

Pembahasan

1. Bukti fisik (*tangible*)

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara yang dilakukan, penulis menganalisa bahwa ruangan dari segi ukuran masih tidak sesuai yakni jumlah para pemohon SIM yang datang setiap harinya. Kemudian kenyamanan dalam ruangan masih kurang dimana hal ini terjadi pada hari-hari tertentu seperti hari Senin dan Selasa, bukan hanya pemohon SIM yang merasa tidak nyaman, tetapi dari staf satlantas sendiri harus membuat keadaan senyaman mungkin. Sedangkan untuk fasilitas kantor dan penampilan staf dikatakan cukup baik, hanya saja untuk kapasitas ruang foto SIM yang masih minim membuat para pemohon SIM mengganggu hingga berjam-jam.

2. Empati (*Emphaty*)

Hasil analisa yang didapatkan bahwa kepedulian dan perhatian dari staf di ruang pengurusan SIM dikatakan cukup baik, karena mereka mampu memberikan perhatian dan kepedulian kepada para pemohon SIM, sedangkan untuk jam pelayanan masih belum sesuai dengan standar oprasional prosedur (SOP) yang ada, hal ini dikarenakan kapasitas ruang foto SIM yang tidak sebanding dengan jumlah pemohon SIM yang datang. Oleh karena itu, sebaiknya pihak Satlantas Polresta Samarinda segera menambah kapasitas ruang foto SIM sebagai bentuk upaya peningkatan kualitas pelayanan SIM yang sudah ada. Sehingga waktu pengurusan SIM bisa lebih singkat dan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan.

3. Daya tanggap (*responsiveness*)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan telah ditemukan bahwa staf Satlantas mampu bekerja sesuai jam pelayanan yang telah ditentukan dan diinformasikan kepada para pemohon SIM melalui papan pengumuman. Namun masih ada beberapa oknum staf yang terkesan arogan dan kurang merespon saat memberikan pelayanan terutama saat menjawab berbagai pertanyaan dari para pemohon SIM yang kebingungan saat mengurus SIM, hal ini membuat para pemohon SIM kurang merasa terlayani dengan baik.

4. Keandalan (*Reability*)

Dari hasil wawancara yang dilakukan maka dapat dilihat bahwa penyelesaian tugas mereka sudah cukup akurat, terbukti jarang sekali terjadi kesalahan penulisan pada setiap SIM yang dicetak, walaupun terjadi kesalahan staf yang bersangkutan langsung memperbaiki kesalahannya. Tetapi dari segi waktu pelayanan masih terlalu lama dan tidak sesuai dengan SOP yang ada, namun hal itu bukan

dikarenakan kesalahan staf, melainkan sarana ruang foto SIM yang belum memadai kapasitasnya.

5. Jaminan (*Assurance*)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis menganalisa bahwa staf Satlantas sudah melayani para pemohon SIM dengan ramah, sedangkan pada kenyataannya untuk keramahan staf kepada para pemohon SIM masih tidak adil dapat dilihat dari faktor eksternal dan faktor internalnya, dimana faktor eksternalnya adalah para pemohon SIM sendiri yang tidak bisa menjalin komunikasi baik dengan staf atau berperilaku tidak menyenangkan, sedangkan faktor internalnya adalah masalah individu dari stafnya sendiri yang terbawa dalam lingkungan pekerjaan dan juga ada beberapa staf yang hanya akrab dengan beberapa pemohon SIM saja yang masih kerabat mereka.

Faktor Penghambat Pelayanan SIM Pada Kantor Satlantas Polresta Samarinda

1. Sumber Daya Manusia

Hasil analisa menunjukkan ketidak disiplinanan dari para staf diantaranya terjadi karena kurangnya ketegasan dan pengawasan dari pimpinan kepada bawahan dalam menerapkan aturan yang ada sehingga memungkinkan terciptanya pelanggaran-pelanggaran di dalam pelaksanaan prosedur yang seduah ditetapkan. Kondisi tersebut berdampak negatif pada kualitas pelayanan di ruang pengurusan SIM.

2. Tingkat Kesadaran

Hasil analisa menunjukkan bahwa minimnya tingkat kesadaran dan kepatuhan para staf Satlantas dan para pemohon SIM sendiri terhadap peraturan dan tata tertib yang ada di ruang pengurusan SIM menyebabkan terhambatnya pencapaian dari tujuan peraturan itu sendiri.

3. Sarana dan Prasarana

Jika diperhatikan sarana dan prasarana yang ada pada ruang pengurusan SIM Satlantas Polresta Samarinda sudah cukup lengkap namun dari segi kapasitas masih sangat terbatas misalnya ruang pengurusan SIM yang masih terbilang sempit bila dibanding dengan jumlah pemohon SIM yang datang setiap harinya. Kapasitas ruang foto SIM yang hanya memiliki empat unit kamera perekam membuat para pemohon SIM terpaksa mengantri foto SIM hingga berjam-jam. Hal tersebut menghambat para staf Satlantas dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada para pemohon SIM.

Penutup

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan sebagaimana yang dikemukakan pada bab sebelumnya, penulis akan menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Bukti Fisik (*Tangible*)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan ke beberapa pemohon SIM, staf Satlantas Polresta Samarinda, dan kepala satuan lalu lintas Polresta Samarinda, bahwa belum optimal dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Dimana ruangan pengurusan SIM saat ini dari segi ukuran masih terbilang sempit bila dibanding jumlah pemohon SIM yang mencapai ratusan orang setiap harinya. Hal tersebut diperparah dengan kapasitas ruang foto SIM yang maksimal hanya mampu menampung empat orang. Mesin pencetak SIM juga masih menjadi kendala karena, karena hingga kini Satlantas Polresta Samarinda hanya memiliki satu mesin pencetak.

2. Empati (*Empathy*)

Berdasarkan hasil wawancara mengenai empati dapat dikatakan belum maksimal karena sebagai konsekwensi masih minimnya sarana yang ada Satlantas Polresta Samarinda terpaksa membatasi waktu pendaftaran SIM yakni hingga pukul 10.00 Wita. Sehingga masyarakat yang datang di atas pukul 10.00 Wita tidak dapat membeli blangko SIM. Kondisi ini kerap dimanfaatkan beberapa oknum petugas setempat untuk menawarkan jasa layanan khusus, dengan syarat biaya pengurusan SIM membengkak hingga dua kali lipat.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Berdasarkan hasil wawancara mengenai daya tanggap dapat dikatakan belum optimal pasalnya masih banyak ditemukan petugas yang memberikan pelayanan secara arogan, kasar, ketus, dan terkesan sekedarnya. Masih menjadi keluhan pemohon SIM juga para staf yang memberikan pelayanan sambil menggunakan telepon seluler, sehingga pemohon SIM merasa kurang diperhatikan.

4. Keandalan (*Reliability*)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan ke beberapa pemohon SIM, bahwa keandalan pihak Satlantas belum tercapai dengan maksimal dalam memberikan pelayanan yang berkualitas khususnya waktu penyelesaian produk layanan yang jauh lebih lama dibanding standar waktu pelayanan yang ada. Dari segi biaya masih ada masyarakat yang membayar biaya pengurusan SIM lebih mahal dari ketetapan biaya yang ada, hal itu karena mereka menggunakan jasa perantara petugas setempat dengan harapan proses pengurusan SIM lebih singkat dan mudah.

5. Jaminan (*Assurance*)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan ke beberapa pemohon SIM, bahwa jaminan dari staf Satlantas bagian pengurusan SIM belum memuaskan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Dapat dilihat bahwa staf Satlantas kurang ramah dalam memberi pelayanan, hal ini disebabkan oleh faktor internal dari masing-masing staf Satlantas dan faktor eksternal dari para pemohon SIM yang tidak mematuhi aturan atau berperilaku tidak menyenangkan

Hal ini disebabkan kurang terjalannya komunikasi yang baik antara pemohon SIM dengan staf Satlantas.

6. Kendala yang dihadapi

Kendala yang dihadapi dalam pelayanan di kantor pengurusan SIM Polresta Samarinda antara lain sarana dan prasarana yang belum memadai, tingkat kesadaran para pemohon SIM yang masih rendah, serta tingkat kesadaran para staf Satlantas sendiri yang juga masih dinilai kurang, hal itu karena sanksi yang diberikan tiap pelanggaran kurang tegas dan pengawasan yang belum berjalan dengan maksimal untuk memantau dan mengawasi berlangsungnya pelayanan di ruang pengurusan SIM.

Saran

Dari hasil kesimpulan sebagaimana yang dikemukakan di atas, penulis mencoba untuk memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Sumber daya manusia yakni pimpinan dan staf Satlantas Polresta Samarinda harus memiliki standar dalam memberikan pelayanan kepada para pemohon SIM, misalkan mengikuti pelatihan (*training*), hal itu agar pelayanan kantor pengurusan SIM lebih berkompeten dalam memberikan layanan.
2. Tingkat kesadaran semua pihak harus lebih ditingkatkan mengingat bahwa kualitas pelayanan sangat bergantung pada layanan yang diberikan, maka untuk menciptakan layanan yang terbaik diperlukan kerja sama yang baik antara pemohon SIM dan dengan staf yang memberikan layanan dengan cara memberikan sanksi yang tegas bagi setiap pihak yang melanggar .
3. Sarana dan prasarana harus digunakan dengan maksimal mengingat bahwa kemajuan dibidang teknologi semakin berkembang pesat dengan mencoba menerapkan sistem informasi di kantor pengurusan SIM sehingga staf dan para pemohon SIM dapat mengakses dengan mudah dan cepat pelayanan dari ruang pengurusan SIM.

Pengawasan antara pimpinan dengan bawahan harus diterapkan semaksimal mungkin, unsur pimpinan harus lebih sering memonitor kerja bawahannya dengan berkunjung langsung ke ruang pelayanan SIM, sementara dari pihak bawahan memberikan laporan kerja dalam kurun waktu minimal 1 bulan agar pimpinan dan bawahan mengetahui apa saja yang harus diperbaiki, dipertahankan, dan ditingkatkan dalam memenuhi kebutuhan para pemohon SIM.

Daftar Pustaka

- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.
- Moenir, H.A.S. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*, Bumi Aksara. Jakarta.
- Sugiyono, 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*, Alfabeta, Bandung.

Terry, R. George. 2001. *Azas-Azas Manajemen*, Diterjemahkan Winardi. Alumni Bandung.

Dokumen-dokumen :

Keputusan Menteri Pendayaguna Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.

Keputusan Menteri Pendayaguna Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 Tentang *Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum*.

Undang-Undang No.22 Tahun 2009 Tentang *Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*.

Undang-Undang No 2 Tahun 2002 Tentang *kepolisian Negara Republik Indoenesia*.