

# **KUALITAS PELAYANAN DALAM PEMBUATAN SIM PADA MOBIL BERJALAN DI POLRES KOTA PONTIANAK**

Oleh:  
**NOVRIANTO GULTOM**  
NIM. E21110052

Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Tanjungpura Pontianak Tahun 2016

*e-mail: gultomNV37@yahoo.co.id*

## **Abstrak**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengungkapkan Kualitas Pelayanan Pembuatan SIM pada Mobil Berjalan di Polres Kota Pontianak. Permasalahan dalam penelitian ini yaitu: Panjangnya antrian dalam mengurus perpanjangan SIM, petugas kurang tanggap terhadap masalah perpanjangan SIM dan ruang tunggu antrian yang kurang nyaman. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah Prinsip-Prinsip Pelayanan Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tanggal 10 Juli 2003 yang terdiri dari: kesederhanaan, kejelasan kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan dan kenyamanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan SIM keliling sudah sangat sederhana dan memenuhi prosedur, karena pemrosesan pelayanannya yang mudah dipahami, tidak berbelit dan mudah dilaksanakan oleh pemohon, pelayanan SIM keliling diwilayah Polresta Pontianak lebih pasti. Pelaksanaan SIM keliling ini juga lebih pasti dalam arti sesuai jadwal dan proses pelayanannya selesai dalam waktu yang singkat yaitu 15 (lima belas) menit, pelayanan SIM keliling diwilayah Polresta Pontianak lebih akurat dan tepat karena menggunakan system komputerisasi dan didukung oleh petugas-petugas yang terlatih dan berkualitas. Sehingga dapat meminimalisir kemungkinan munculnya kesalahan – kesalahan yang tidak diinginkan seperti kesalahan dalam hal pencatatan ataupun kesalahan – kesalahan lainnya, pelayanan SIM keliling diwilayah Polresta Pontianak aman bagi pemohon dan adanya perlindungan dari pihak kepolisian baik itu keselamatan diri pemohon ataupun keselamatan berkas – berkas / data-data pemohon dan pelayanan SIM keliling diwilayah Polresta Pontianak untuk masalah kenyamanan masih belum nyaman karena ada beberapa pemohon yang mengeluh karena ruang tunggu yang sempit dan terbatasnya tempat duduk untuk mengantri dan untuk masalah tempat parkir tidak ada masalah.

Saran dalam penelitian ini adalah: Keamanan harus terus dipertahankan demi keamanan pemohon/ masyarakat dari para calo dan kejahatan lainnya, kenyamanan untuk pelayanan SIM keliling menambah lagi untuk tempat duduknya dan memperlebar ruang tunggu didalam bisnya agar tidak terlihat sumpek dan ruwet.

Kata-kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Mobil Bejalan, Pembuatan SIM

## **QUALITY OF SERVICE IN APPLYING FOR DRIVER'S LICENCE AT THE MOBILE SERVICE OF PONTIANAK CITY POLICE**

### **Abstract**

The research aims to reveal the quality of service in applying for driver's license at the mobile service of Pontianak city police. The problems of this research are: The length of the line in the drivers's lincese renewal, the officers are not responsive to the driver's license extension, and waiting Principles Services No. 63 / KEP / M.PAN / 7/2003 dtaed July 2003 whitvh consist of: simplity, clarity certainty of time, accuracy, security, responsibility, completeness and comport. The results showed that the driver's license mobile service has been very simple and meets the procedures , because of the process is easy to understand, not complicated and easily followed by the applicant, the service within Pontianak region is more certain. The application of driver's license mobile servise is also more certain in terms of schudule and process of completion which takes a period of 15 (fifteen) minutes; the mobile service within the working region of the Pontianak City Police is more accurate and precise due to the use of computerized system and supported by officers who are trained and qualified. To

minimize the possibility of error or unwanted errors in terms of recording the applicants' data, the mobile service is safe for the applicant and their files. However, with regard to convenience, it is still problematic because there are applicants who complain about the waiting room which is cramped and has limited seats, but parking space is no problem. Suggestions from this study are: security must be maintained for the safety of the applicant / community from brokers and other crimes; for the sake of convenience, the waiting room should have more seats and the lounge inside the bus should be spacious so as to provide more comfort.

*Keywords: Service Quality, mobile service, applying for driver's license*

## A. PENDAHULUAN

Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan (Keputusan MENPAN Nomor 63/2003). Bila pada tataran teori, pelayanan publik merupakan bagian dari *good governance* sehingga melayani kebutuhan masyarakat semisal sertifikat tanah, SIM, STNK, KTP, telepon dan air, parkir, transportasi, pos, puskesmas dan sebagainya. Pada tataran praktek masih muncul penyimpangan, keruwetan, dan perpanjangan rantai birokrasi yang harus dilalui dan membengkaknya biaya pengurusan. Maka kini saatnya untuk melakukan deregulasi prosedur birokrasi, standarisasi pelayanan dan mengefisienkan biaya pengurusan.

Masalah lain yang berkaitan dengan ketidakpastian pelayanan pembuatan SIM berjalan dapat dilihat dari dua hal yaitu adanya ketidakpastian waktu karena mobil pembuatan SIM berjalan tidak ada jadwal tetap, waktu dan tempatnya. Ketidakpastian waktu sudah dianggap suatu hal

yang wajar ketika berurusan dengan birokrasi pelayanan publik. Keadaan ini dimanfaatkan oleh berbagai pihak, baik yang sifatnya profesional maupun tidak, untuk membantu mempercepat urusannya. Akibatnya, banyak pengguna layanan kemudian menjadi suka membayar ekstra diluar biaya yang resmi menyebabkan biaya pelayanan menjadi jauh lebih besar dari biaya yang semestinya.

Pada dasarnya suatu organisasi yang bergerak dalam bidang jasa kunci keberhasilan terletak pada pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (pengguna jasa). Harusnya disadari pula 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.

Kualitas pelayanan seringkali digunakan untuk melihat bagaimana kinerja pelayanan organisasi publik. Pelayanan umum di Kantor Urusan SIM Satlantas merupakan salah satu fungsi tugas pokok. Kualitas pelayanan tersebut mencerminkan kualitas dari instansi dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Melalui pelayanan publik yang dilaksanakan untuk masyarakat, maka "wajah" sosok instansi akan banyak dinilai oleh masyarakat. Kualitas pelayanan yang baik akan mencitrakan instansi pemerintah yang baik dimata masyarakatnya. Pelayanan umum yang kurang baik tidak akan menciptakan suatu kepuasan pada masyarakat. Dari sinilah dapat disimpulkan dan dijadikan tolak ukur dimana dalam mewujudkan kepuasan pada masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, instansi maupun pemerintah haruslah mampu untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin dengan mengevaluasi aspek-aspek kualitas pelayanan yang ada.

Peningkatan kualitas pelayanan memegang peranan penting dalam mencapai visi dan misi yang telah ditetapkan dan keberlangsungan untuk masa yang akan datang. Berbagai perubahan langsung maupun tidak langsung berdampak terhadap pola pelayanan publik yang diberikan oleh

kepolisian terutama dalam hal ini adalah Satuan Lalu Lintas kepada masyarakat yang dituntut mengubah cara berfikirnya dalam memberikan pelayanan kepada pemohon Surat Izin Mengemudi (SIM) sebagai pengguna jasa seiring dengan semakin membaiknya pengertian pemohon SIM terhadap hak-haknya sebagai warga Negara yang mempunyai akses langsung kepada pemerintah daerah. Dalam pelayanan SIM keberhasilan peningkatan kualitas pelayanan dapat dilihat dari kelancaran rutinitas kegiatan pelayanan SIM dan partisipasi masyarakat serta meningkatnya kesadaran masyarakat untuk mengurus Surat Izin Mengemudi.

Berdasarkan hasil pengamatan yang peneliti lakukan di Polres Kota Kota Pontianak bahwa dalam melakukan pembuatan SIM pada mobil berjalan adalah waktu dan tempat pelaksanaan pembuatan SIM keliling selalu berubah-ubah, tidak ada jadwal yang tetap. Dengan adanya layanan SIM keliling ini pelayanan yang lebih cepat dan biaya yang di jamin pasti pas. Jenis layanan yang dilakukan pada SIM Keliling tersebut hanyalah perpanjangan SIM A dan C, bukan pembuatan SIM Baru. Syarat untuk perpanjangan SIM tersebut adalah fotokopi KTP dan SIM lama. Mobil SIM Keliling adalah fasilitas kemudahan yang dilakukan oleh Polisi bagi pemilik SIM yang ingin memperpanjang masa berlakunya, dimana

pemilik SIM tidak perlu repot-repot datang ke kantor Polres Kota Pontianak, namun cukup datang ke lokasi tempat Mobil SIM Keliling berada.

Berdasarkan uraian-uraian tentang fenomena dan kondisi-kondisi kormatif yang diharapkan dalam pelayanan publik khususnya pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) dalam latar belakang tersebut, maka penulis menetapkan judul penelitian ini adalah "Kualitas Pelayanan Pembuatan SIM pada Mobil Berjalan di Polres Kota Pontianak".

## **B. METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif, yaitu menggunakan hasil penelitian secara apa adanya dari objek yang diteliti. Dalam penelitian ini lebih mengarah kepada pendekatan kualitatif, karena masalah yang diteliti merupakan gejala sosial terhadap Kualitas Pelayanan Pembuatan SIM pada Mobil Berjalan di Polres Kota Pontianak. Dalam melakukan penelitian ini, langkah-langkah yang dilakukan adalah:

1. Studi Kepustakaan
2. Studi Lapangan

Lokasi penelitian adalah Polres Kota Pontianak yang memberikan pelayanan pembuatan SIM berjalan. Waktu penelitian

ini dilaksanakan pada bulan September - November 2015. Subjek dalam penelitian ini adalah masyarakat yang sedang melakukan perpanjangan SIM dan pihak Polres Kota Kota Pontianak sebagai pelaksana perpanjang SIM keliling.

Adapun yang menjadi objek dalam penelitian ini berlokasi di Polres Kota Kota Pontianak. Jenis data yang dikumpulkan dalam penelitian ini merupakan data primer dan data sekunder. Sebagai data primer dalam penelitian ini berupa kata-kata dan tindakan orang-orang yang diamati dari hasil wawancara dan observasi. Sedangkan data sekunder yang didapatkan berupa dokumen tertulis.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan tiga teknik pengumpul data yaitu: wawancara, observasi dan dokumentasi.

Analisis data menurut Miles dan Huberman dalam Rasyid (2000:61) meliputi pengumpulan data, reduksi data, pengujian data dan penarikan kesimpulan. Data yang telah berhasil dikumpulkan oleh peneliti tidak selamanya memiliki kebenaran sesuai dengan fokus penelitian bahkan boleh jadi terdapat kecurangan atau kelebihan ungkapan. Untuk itu, perlu adanya pengecekan terhadap data yang telah terkumpul tersebut, sehingga penelitian tersebut memiliki kredibilitas yang tinggi dalam pengecekan data. Cara yang peneliti gunakan untuk pemeriksaan

keabsahan data dalam penelitian adalah Ketekunan Pengamatan, Triangulasi dan *Member Check*

### C. KAJIAN TEORI

Di dalam keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi prinsip sebagai berikut:

#### a. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit belit, mudah di pahami dan mudah di laksanakan.

#### b. Kejelasan

Kejelasan ini mencangkup dalam hal:

1. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan public. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan atau sengketa dalam pelayanan publik.
2. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah di tentukan.

#### 4. Akurasi

Produk pelayanan public diterima dengan benar, tepat dan sah

#### 5. Keamanan

Proses dan produk pelayanan public dapat memberikan rasa aman dan kepastian hukum bagi masyarakat.

#### c. Tanggung Jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan public atau pejabat yang di tunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

#### d. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

#### e. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah di jangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

#### f. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Pemberi pelayana harus bersikap disiplin, sopan dan santun ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

#### g. Kenyamanan

Lingkungan kenyamanan harus tertib, teratur, di sediakan ruang tunggu yang nyaman bersih, rapi lingkungan yang indah dan sehat serta di lengkapi pelayanan yang efektif, efisien dan disiplin.

## D. PEMBAHASAN

### a. Kesederhanaan Prosedur Perpanjangan SIM Keliling

Kesederhanaan prosedur bahwa pelayanan SIM keliling ini sudah sangat membantu masyarakat dalam pengurusan perpanjangan SIM (Surat Ijin Mengemudi) dan pemohon tidak ada masalah dengan prosedur yang diberikan SIM keliling Polresta Pontianak ini. Menurut penulis kesederhanaan layanan yang ditunjukkan oleh petugas perpanjang SIM adalah prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan mengenai fokus yang pertama yaitu kesederhanaan dengan pengertian prosedur pelayanan public tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan. Pada kenyataan prosedur hanya beberapa tahap dan langsung mudah dipahami oleh pemohon dengan prosedur

- 1) Pemohon mendaftar ke loket dengan menyerahkan SIM asli dan KTP asli,
- 2) petugas memeriksa data online dan pemohon melakukan pembayaran,
- 3) pemohon melakukan pengisian data formulir dan petugas melakukan pemeriksaan data,
- 4) pemrosesan

pengambilan photo, sidik jari, tanda tangan, 5) pemeriksaan data akhir, pencetakan kartu SIM dan penyerahan kepada pemohon, jadi prosedur pelayanan sangat mudah dengan tahapan yang sederhana.

Sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/2003 bahwa Kesederhanaan meliputi prosedur pelayanan public yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan. Sedangkan menurut Sedarmayanti (2002 : 92), berkaitan dengan aspek prosedur yang dilaksanakan, kualitas pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat dapat diciptakan bila memperhatikan dan menerapkan ketepatan, kecepatan serta kemudahan dalam prosedur, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan untuk menjadi prima atau lebih baik dari sebelumnya.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa penyelenggaraan pelayanan perpanjangan SIM (Surat Ijin Mengemudi) yang diberikan oleh unit pelayanan SIM keliling Polresta Pontianak sudah berjalan sangat baik

### b. Kepastian Waktu Pelayanan SIM Keliling

Mengenai kepastian waktu bahwa pelayanan SIM keliling sudah berjalan dengan efisien dan cepat. Di mana masyarakat dapat menyelesaikan pengurusan perpanjangan SIM nya hanya dalam 15 (lima belas) menit saja. Menurut penulis jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah. Waktu penyelesaian pelayanan adalah jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan publik mulai dari di lengkapinya / di penuhi persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan.

Unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan harus berdasarkan nomor urut permintaan pelayanan, yaitu yang pertama kali mengajukan pelayanan harus lebih dahulu dilayani/diselesaikan apabila persyaratan lengkap (melak sanakan asas *First in First Out / FIFO*). Kepastian dan kurun waktu penyelesaian pelayanan publik harus diinformasikan secara jelas dan diletakkan di depan loket pelayanan, ditulis dengan huruf cetak dan dapat dibaca dalam jarak pandang minimum 3 (tiga) meter atau disesuaikan dengan kondisi ruangan.

Dengan demikian, kepastian waktu pelayanan pembuatan SIM belum tepat waktu dan tidak sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang ditetapkan, yaitu waktu pembuatan SIM.

Faktor kecepatan ini menjadi bagian yang penting didalam pelayanan publik karena semakin cepat selesai maka akan semakin baik dan pemohon tentu juga akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak unit SIM keliling Polresta Pontianak . Selain cepat, pelayanan juga harus tepat waktu, sehingga pemohon tidak terlalu lama menunggu dalam menerima pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai fokus kedua yaitu kepastian waktu bahwa pelayanan SIM keliling lebih pasti pelaksanaan pelayanannya dalam arti proses pelayanannya sesuai dengan jadwal real time (dalam waktu itu juga), cepat dan pemohon tidak perlu menunggu lama.meskipun ada beberapa antrian panjang tetapi tidak terlampaui jauh dengan standart waktunya.

Sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/2003 bahwa kepastian waktu meliputi pelaksanaan pelayanan publik yang dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Hal ini sejalan dengan pelayanan SIM keliling wilayah Polresta Pontianak yang menyediakan waktu pelayanan untuk hari senin hingga kamis mulai pukul 10.00 WIB sampai pukul 17.00 WIB hari sabtu pukul 10.00 WIB hingga pukul 22.00 WIB dan hari minggu/libur pukul 10.00 WIB hingga pukul 16.00 WIB. Dan pelayanan

ini hanya membutuhkan waktu kurang lebih 15 (lima belas) menit untuk menyelesaikan urusan perpanjangan Surat Ijin Mengemudi (SIM).

Sedangkan menurut Ratminto (2009 : 127) bahwa pengertian dari kecepatan adalah menggunakan waktu yang lebih pendek ketetapan dan kecepatan sangat dibutuhkan dalam pelaksanaan pekerjaan dan pemberian pelayanan kepada penerima jasa pelayanan (yang dalam hal ini adalah masyarakat).

### **c. Akurasi Pelayanan SIM Keliling dalam Mengentry Data Pemohon**

Akurasi pelayanan SIM keliling sudah sangat akurat dalam hal pencatatan data, selain karena menggunakan system komputerisasi dan juga didukung oleh petugas-petugas yang terlatih dan berkualitas sehingga hasilnya sangat akurat dan kemungkinan adanya kesalahan sangat kecil sekali. Jadi menurut penulis sebagai inti dari pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh petugas (Polisi) adalah belajar untuk berkomunikasi secara baik dan benar dengan setiap masyarakat yang datang mau meminta pelayanan. Berkomunikasi yang baik ini merupakan keterampilan yang harus dimiliki oleh setiap pegawai, karena hal tersebut akan berpengaruh terhadap proses penyelesaian pekerjaan dari seorang pegawai. Mengapa demikian ? Karena setiap pegawai akan

berusaha memahami, melayani, dan menghargai berbagai orang yang dijumpai setiap hari, sehingga hal tersebut akan membantu dalam peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Melayani masyarakat dengan baik adalah merupakan tanggung jawab bagi semua pegawai. Dengan demikian maka setiap pegawai harus melayani masyarakat dan mempelajari cara meningkatkan keterampilan untuk melayani. Di dalam keterampilan melayani, termasuk pula di dalamnya adalah penguasaan terhadap pengetahuan jasa layanan yang diberikan, karena hal ini akan menunjukkan kepada masyarakat bahwa pegawai tersebut adalah seorang profesional di bidang Manajemen Pelayanan Publik. Seorang profesional dalam dunia pelayanan publik seharusnya menguasai kebutuhan masyarakat dan mengetahui cara memuaskan dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Dengan adanya kemajuan teknologi dan informasi terkini maka dapat membantu dan mengurangi kelemahan-kelemahan yang dimiliki pihak petugas SIM keliling. Untuk memenuhi tuntutan masyarakat yang lebih baik maka Polresta Pontianak menerapkan pelayanan SIM keliling di wilayah Polresta Pontianak, yang mana pelayanan yang diberikan sangat akurat mulai dari pengumpulan, pengelolaan, sampai hasil yang didapat

sangat tepat dan akurat. Hal ini dikarenakan system pelayanan SIM keliling menggunakan teknologi komputerisasi yang didukung dengan para petugas yang terlatih sehingga kemungkinan adanya kesalahan sangat kecil sekali.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai fokus yang ketiga yaitu akurasi bahwa pelayanan SIM keliling sangat akurat karena dapat menghindari kesalahan-kesalahan penulisan ataupun data yang diterima. Karena pelayanan SIM keliling ini menggunakan teknologi komputerisasi dan petugas yang terlatih sehingga kemungkinan adanya kesalahan sangat kecil sekali.

Sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/MEN.PAN/2003 bahwa akurasi yaitu produk pelayanan public diterima dengan benar, tepat dan sah. Hal ini sejalan dengan pelayanan SIM keliling yang memberikan pelayanan dengan sigap dan tanggap serta memproses dengan cepat dan valid.

#### **d. Keamanan Tempat Pelayanan Perpanjangan SIM Keliling**

Keamanan bahwa pelayanan SIM keliling ini menjamin keamanan para pengurus perpanjangan SIM tersebut, maka pemohon tidak khawatir dengan keamanan di SIM keliling wilayah Polresta

Pontianak ini. Petugas Kepolisian dan beberapa masyarakat dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima yang diberikan oleh aparatur Polres Satlantas Kota Pontianak, dilihat dari segi keamanan dan kenyamanan pelayanan sudah berjalan baik, masyarakat merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan.

Yang dimaksud dengan keamanan adalah aman dari bahaya dan resiko. Keamanan menjadi suatu hal yang sangat sensitif karena itu pelayanan SIM keliling dibuat dengan harapan dapat memberikan rasa aman dan nyaman sehingga dapat menarik simpati masyarakat untuk terus menggunakan jasa pelayanan SIM keliling.

Pelayanan SIM keliling memberikan banyak kemudahan bagi pemohon, salah satunya pelayanan biasa langsung dibantu oleh petugas dan langsung dilayani oleh petugas SIM keliling serta ada beberapa petugas polisi dan satpol pp yang mengawasi disekitar SIM keliling wilayah Polresta Pontianak, dengan begitu pemohon akan merasa lebih aman dari para calo dan aman dari hal-hal kejahatan lainnya.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai fokus yang keempat yaitu keamanan bahwa pelayanan SIM keliling aman bagi pemohon yang akan mengurus perpanjangan SIM nya karena memberikan perlindungan terhadap setiap pemohon.

Sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/MEN.PAN/2003 bahwa keamanan adalah proses dan produk pelayanan public harus memeberikan rasa aman dan kepastian hukum. Menurut Parrasuraman, Zeitaml dan Berry dalam Tjiptono dan Chandra (2004 : 133) bahwa keamanan yaitu bebas dari bahaya resiko atau keragu-raguan yang termasuk didalamnya adalah keamanan fisik (*physical safety*), keamanan *financial* (*financial safety*), privasi dan kerahasiaan (*confidentiality*).

#### **e. Kenyamanan Tempat Pemohon Mengisi Formulir dan Ruang Tunggu**

Kenyamanan bahwa pelayanan SIM keliling ini adanya dampak positif maupun negatif dari para masyarakat itu tersebut. Menurut penulis petugas Kepolisian dan beberapa masyarakat dapat disimpulkan bahwa efisiensi pelayanan pembuatan SIM oleh personil regident (registrasi dan identifikasi) SIM sudah efisien hal tersebut diwujudkan dengan membatasi persyaratan pelayanan pada hal-hal yang berhubungan langsung dengan pembuatan SIM.

Suatu pelayanan akan dikatakan layak jika suatu lingkungan pelayanan tersebut terlihat bersih dan nyaman, serta di lengkapi fasilitas pendukung pelayanan seperti tempat parkir dan tempat duduk yang memadai. Dengan begitu para

pemohon atau pengurus perpanjangan SIM tidak merasa kuatir dengan kenyamanan dan fasilitas yang telah di berikan.

Berdasarkan penelitian mengenai fokus yang kelima ini tentang kenyamanan bahwa pelayanan SIM keliling di wilayah Polresta Pontianak ini untuk tempat tunggunya kurang memuaskan karena tempat duduk dan meja yang sedikit/terbatas dan ruang tunggu juga sempit jadi masih terlihat ruwet di dalam maupun disekitar SIM keliling wilayah Polresta Pontianak tersebut dan untuk lahan parkir pemohon tidak ada masalah karena sudah jadi satu dengan parkir umum. Kepuasan untuk mendapatkan pelayanan juga dipengaruhi oleh kenyamanan kondisi sarana dan prasarana pada masing-masing jenis layanan, Sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/MEN.PAN/2003 bahwa kenyamanan adalah Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir. Toilet, tempat ibadah dan lain-lain

Menurut Gasperz (2002: 2) bahwa kenyamanan dalam memperoleh pelayanan berkaitan dengan lokasi, ruangan tempat pelayanan, kemudahan menjangkau,

ketersediaan informasi, petunjuk-petunjuk dan bentuk-bentuk yang lain

## E. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan SIM keliling di wilayah Polresta Pontianak sebagai berikut :

### 1. Kesederhanaan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pelayanan SIM keliling sudah sangat sederhana dan memenuhi prosedur, karena pemrosesan pelayanannya yang mudah dipahami, tidak berbelit dan mudah dilaksanakan oleh pemohon.

### 2. Kepastian Waktu

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pelayanan SIM keliling di wilayah Polresta Pontianak lebih pasti, yaitu pukul 10.00 – 17.00 WIB (untuk hari senin – Kamis), pukul 10.00 - 22.00 WIB (untuk hari Sabtu/malam Minggu) dan pukul 10.00 – 16.00 WIB (untuk hari Minggu/ hari libur). Pelaksanaan SIM keliling ini juga lebih pasti dalam arti sesuai jadwal dan proses pelayanannya selesai dalam waktu yang singkat yaitu 15 (lima belas) menit.

### 3. Akurasi

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pelayanan SIM keliling di wilayah Polresta Pontianak lebih akurat dan tepat karena menggunakan system komputerisasi dan didukung oleh petugas-petugas yang terlatih dan berkualitas. Sehingga dapat meminimalisir kemungkinan munculnya kesalahan – kesalahan yang tidak diinginkan seperti kesalahan dalam hal pencatatan ataupun kesalahan – kesalahan lainnya.

### 4. Keamanan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pelayanan SIM keliling di wilayah Polresta Pontianak aman bagi pemohon dan adanya perlindungan dari pihak kepolisian baik itu keselamatan diri pemohon ataupun keselamatan berkas – berkas / data-data pemohon.

### 5. Kenyamanan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pelayanan SIM keliling di wilayah Polresta Pontianak untuk masalah kenyamanan masih belum nyaman karena ada beberapa pemohon yang mengeluh karena ruang tunggu yang sempit dan terbatasnya tempat duduk untuk mengantri dan untuk masalah tempat parkir tidak ada masalah.

## F. SARAN

Berdasarkan kesimpulan yang telah disimpulkan diatas penulis menyampaikan saran yang berhubungan dengan pelayanan SIM keliling diwilayah Polresta Pontianak , yaitu:

1. Untuk masalah kesederhanaan pelayanan SIM keliling diwilayah Polresta Pontianak ini tergolong baik dan tidak ada masalah karena sebagian besar masyarakat banyak yang telah mengerti persyaratan-persyaratan yang diterapkan.
2. Kepastian waktu yang disediakan pelayanan SIM keliling diwilayah Polresta Pontianak ini sudah tergolong baik, dan harus terus dipertahankan.
3. Akurasi yang diberikan pelayanan SIM keliling wilayah Polresta Pontianak sudah tergolong baik, dan harus bisa dipertahankan demi memberikan kepuasan kepada pemohon atau masyarakat pengurus Surat Ijin Mengemudi (SIM).
4. Keamanan yang disediakan SIM keliling diwilayah Polresta Pontianak sudah tergolong baik oleh karena itu harus terus dipertahankan demi keamanan pemohon/ masyarakat dari para calo dan kejahatan lainnya
5. Kenyamanan yang disediakan SIM keliling diwilayah Polresta Pontianak masih ada beberapa pemohon yang

tidak merasa puas dengan kenyamanannya,dari ruang tunggu didalam bisnya maupun tempat duduknya yang terbatas. Sebaiknya untuk pelayanan SIM keliling menambah lagi untuk tempat duduknya dan memperlebar ruang tunggu didalam bisnya agar tidak terlihat sumpek dan ruwet.

6. Jadi pada dasarnya pelayanan SIM keliling diwilayah Polresta Pontianak ini sudah tergolong baik dan cukup memuaskan pemohon serta dapat diterima oleh masyarakat/pemohon, pelayanan SIM keliling ini juga sudah berjalan sesuai dengan peraturan yang berlaku, untuk kedepannya harus lebih ditingkatkan lagi.

## G. REFERENSI

- Aritonang, 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ashshofa, Burhan. 2007. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Freddy Rangkuti, 2005. *Manajemen Strategik Pengantar Proses Berpikir Strategik*. Jakarta: Bina Rupa Aksara.
- Harbani Pasolong, 2007. *Teori Administrasi Publik*. Al-Fabeta.
- Irawan, 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta.

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara  
Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003. *Pedoman  
Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik  
Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara.*  
Jakarta.

Moenir, A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan  
Umum di Indonesia.* Jakarta: Bumi Aksara.

Moleong, Lexy J. 2005, *Metode  
Penelitian Kualitatif.* Bandung: PT  
Remaja Rosdakarya.

Nawawi, Hadari, 2010. *Metode Penelitian  
Bidang Ilmu Sosial.* Yogyakarta: Gajah  
Mada University Press.

Rasyid, Harun, 2000. *Metode Penelitian  
Kualitatif Bidang Ilmu Sosial dan Agama.*  
Pontianak: Kopma STAIN.

Ratminto dan Atik, 2005. *Manajemen  
Sumber Daya Manusia.* Jakarta: Rineka  
Cipta.

Ratminto dan Atik, 2006. *Manajemen  
Pelayanan.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Siagian, Sondang P. 2005. *Manajemen  
Strategik,* PT. Bumi Aksara, Jakarta.

Sinambela, LijanPoltak. 2006. *Reformasi  
Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan  
Implementasi.* Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Subana dan Sudrajat. 2005. *Statistik  
Pendidikan.* Jakarta: Pustaka Setia.

Sugiyono, 2011. *Metode Penelitian  
Administrasi di Lengkapi dengan R&D,*  
Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, 2006. *Manajemen Sumber Daya  
Manusia.* Jakarta: Rineka Cipta.

Wahyudi, Agustinus Sri, 2002. *Manajemen  
Strategik Pengantar Proses Berpikir  
Strategik.* Jakarta: Bina Rupa Aksara.

Yamit, 2002. *Manajemen Sumber Daya  
Manusia.* Jakarta: Rineka Cipta.



LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH / PUBLIKASI  
 KARYA ILMIAH UNTUK JURNAL ELEKTRONIK MAHASISWA

Sebagai sivitas akademika Universitas Tanjungpura, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama Lengkap : NOVRIANTO. GULTOM.  
 NIM / Periode lulus : E21110052.  
 Tanggal Lulus : 10 Des 2015  
 Fakultas/ Jurusan : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.  
 Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
 E-mail address/ HP : novri.gultom@yahoo.com

demi pengembangan ilmu pengetahuan dan pemenuhan syarat administratif kelulusan mahasiswa (S1), menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa .....\*) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul\*\*):

KUALITAS PELAYANAN DALAM PEMBUATAN SIM PADA MOBIL BERJALAN DI POLRESTA KOTA PONTIANAK.

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini, Pengelola Jurnal berhak menyimpan, mengalih-media/ format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/ mempublikasikannya di Internet atau media lain):

- Secara *fulltext*
- content* artikel sesuai dengan standar penulis jurnal yang berlaku.

untuk kepentingan akademis tanpa tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Pengelola Jurnal, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Mengetahui, disetujui  
 Pengelola Jurnal.....Publika.....  
  
 Dr. Pardi, MAB.  
 NIP. 57209052002121003

Dibuat di : Pontianak.  
 Pada tanggal : 15 October 2016  
  
NOVRIANTO. GULTOM.  
 NIM. E21110052.

Catatan :  
 \*tulis nama jurnal sesuai prodi masing-masing  
 (Publika/Governance/Aspirasi/Sociodev/Sosiologique)

Setelah mendapat persetujuan dari pengelola Jurnal, berkas ini harus di scan dalam format PDF dan dilampirkan pada step4 upload supplementary sesuai proses unggah penyerahan berkas (submission author)