

KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN SURAT IZIN MENGEMUDI DI KEPOLISIAN RESORT SAMBAS

Oleh:
ZAKARIA
NIM. E01110047

Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Tanjungpura Pontianak Tahun 2016
Email: jackromance41@gmail.com

Abstrak

Penelitian skripsi ini untuk mendeskripsikan dan menganalisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi di Kepolisian Resort Sambas. Judul skripsi ini diangkat berdasarkan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi yaitu belum maksimal dalam pelayanannya sehingga menimbulkan keluhan dari masyarakat. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan data kualitatif. Disini peneliti menggunakan teori Kualitas pelayanan yang diungkapkan oleh Zeithaml, Berry (Hardiyansyah 2011:46-47) yaitu *Tangible* (berwujud), *Realibility* (kehandalaan), *Responsiviness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati). Hasil penelitian ini adalah pelayanan yang diberikan oleh Kepolisian Resort Sambas khususnya pada Satuan Administrasi Pelayanan SIM yang belum maksimal dan jauh dari harapan masyarakat. Dari aspek *Tangible* (berwujud), Polres Sambas belum mampu memberikan saran dan prasana yang dapat memberikan kenyamanan bagi masyarakat dan jumlah petugas yang masih dirasakurag yaitu pada operator percetakan SIM, dari aspek *Realibility* (kehandalaan), Masyarakat yang sedang membuat SIM baru masih belum mengetahui bagaimana tahapan-tahapan dalam membuat SIM, dari aspek *Responsiviness* (ketanggapan), Petugas belum cukup baik dalam menangani kendala dalam percetakan akibatnya pemohon harus menunggu lama. Dari aspek *Assurance* (jaminan) masih ada masyarakat yang membayar lebih demi kelancaran dalam proses pembuatan dan jaminan kepastian penyelesaian waktu belum sesuai dengan aturan, dan ketentuan dan dari aspek *Empathy* (empati), Petugas dalam membarikan pelayanan cukup ramah tetapi ada juga yang kurang ramah. Dan dalam keadilan dalam memberikan pelayanan masih kurang baik ini dikarenakan adanya perlakuan yang berbeda dengan orang yang membayar lebih dan hubungan dekat baik itu berupa keluarga maupun orang yang dikenal. Saran dari penelitian ini adalah untuk menghasilkan pelayananberkualitas, perlu penambahan dan perbaikan sarana dan prasarana, penambahan petugas percetakan, kepastian biayadan waktu, penanganan kendala yang cepat dan tepat dan media penyampaian saran harus ditambah tidak hanya lewat kotak saran melainkan melalui sms atau telpon dan media sosial.

Kata-kata kunci: Kualitas, PelayananPembuatanSIM, Polres Sambas.

THE QUALITY OF SERVICE FOR APPLYING FOR A DRIVER LICENSE AT THE PRECINT OF SAMBAS

Abstract

This research aims to describe and analyze the quality of service for applying for a driver's license at the Precint Police Of Sambas. The title of this thesis was based on the problem that occurred in the service of applying for a driver's license that is not maximized, giving rise to complaints from the public. This study was descriptive research using qualitative data approach. Here, the researcher used the theory of service quality expressed by zeithaml, berry (hardiyansyah 2011; 46-47), which include tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The results of this research are the service provided by the Precinct Police of Sambas especially on the driver's license Service Administration Unit Has not been maximum and far from the public expectation. From the aspect of realibility, people who are applying for new driver's license still donot know the stages of the application; from the aspect of responsiveness, the officers are not good enough to handle the printing result and the applicants have to wait long time;from the aspect of assurance, there are still peoplewho paymore for a

smooth process and certainty of completion time that is not in accordance whit the rules and regulation; from aspect of emphaty, some officers in providing the serice are quite friendly, some are less friendly; Fairness in providing the service is still not good because of different treatment to those who pay more and have good relationships whether it be family or acquaintance. Suggestions from the research are providing quality services, improving infrastructure, providing more officers for printing, giving certany of coast and time, handking constraints quickly and precisely, and the media for suggestion should be improved not only through a suggestion box but through text massages or phone call and social media.

Keywords: Quality, Drive's License Application Servisce, Sambas Precinct Police

A. PENDAHULUAN

Pelayanan yang berkualitas serta sesuai dengan standar pelayanan maka pemerintah sebagai aparatur Negara yang bertugas melayani masyarakat harus mampu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat sebagaimana yang terdapat pada Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang standar pelayanan. Undang-Undang ini memuat tentang tandar pelayanan yang harus dijalankan oleh setiap badan dinas atau instansi yang berkaitan dengan pelayanan yang berkualitas dan tetap mengedepankan kepentingan masyarakat. Pelayan yang sering di sorot masyarakat di dalam instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan publik adalah pelayanan jasa. Dalam pelayanan jasa masih banyak kita jumpai permasalahan yaitu pelayanan yang diberikan oleh kepolisian Republik Indonesia. Padahal instansi yang bergerak dalam bidang jasa adalah kunci keberhasilan terreltak pada pelayanan yang

diberikan kepada masyarakat (pengguna jasa). Kepolisian Negara Republik Indonesia atau yang sering disingkat dengan Polri merupakan alat negara yang mempunyai tugas di bidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat, yang bertujuan untuk mewujudkan keamanan dalam Negeri yang meliputi terpeliharanya keamanan dan ketertiban masyarakat, tertib dan tegaknya hukum, terselenggranya perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat, serta terbinanya ketentraman masyarakat dengan menjunjung tinggi hak azasi manusia(pasal 30 UUD 1945 dan pasal 2 UU nomor 2 Tahun 2002 tentang POLRI) Peningkatan kinerja pelayanan kepolisian merupakan hal yang sangat penting. Peningkatan dimaksud adalah dari kualitas kerja, sikap dan pengabdianya terhadap pelaksanaan tugas Polr isehingga dapat memenuhi tuntutan Negara yaitu

melayani, melindungi dan mengayomi masyarakat.

Indonesia selaku alat negara yang dibantu oleh masyarakat dengan menjunjung tinggi hak asasi manusia". Pemberian pelayanan dalam hal ini harus diperhatikan secara khusus karena menyangkut kepentingan orang banyak. Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur sebagai abdi negara dan masyarakat. Sebagai abdi masyarakat mengandung pengertian bahwa dalam melaksanakan tugasnya harus tetap berusaha melayani kepentingan masyarakat. Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan oleh bentuk pelayanan yang diberikan oleh kepolisian yaitu pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM). Setiap pengemudi kendaraan bermotor wajib memiliki SIM. Di Indonesia SIM adalah alat bukti registrasi dan identifikasi yang diberikan oleh Polri kepada seseorang yang telah memenuhi persyaratan administrasi, sehat jasmani dan rohani, memahami peraturan lalulintas dan trampil mengemudikan kendaraan bermotor. Dalam pasal 77 ayat 1 UU No.22 Tahun 2009 dijelaskan setiap orang yang mengemudikan kendaraan bermotor di jalan wajib memiliki SIM sesuai dengan jenis kendaraan bermotor yang dikemudikan. Tujuan pembuatan SIM yaitu sarana perlindungan bagi masyarakat, kepatuhan terhadap hukum

dan cermin diri berperilaku tertib dan sopan santun di jalan. Berdasarkan Undang-Undang No 9 Tahun 2009 tentang Surat Izin Mengemudi (SIM) bahwa kewenangan Polri Penyelenggaraan Penerbitan SIM jelas tercantum pada pasal 1 ayat 7 yaitu Registrasi dan Identifikasi Pengemudi yang selanjutnya disebut Regident Pengemudi adalah segala usaha dan kegiatan pencatatan identifikasi pemegang SIM, kualifikasi, dan kemampuan dalam mengemudikan Ranmor (kendaraan bermotor) dan dalam Pasal 1 ayat 9 Satuan Penyelenggara Administrasi SIM yang selanjutnya disebut Satpas, adalah unsur pelaksana Polri di bidang lalu lintas yang berada di lingkungan kantor Kepolisian setempat atau di luar lingkungan kantor Kepolisian.

Kepolisian Resort (POLRES) Sambas merupakan pelaksana tugas dan wewenang Polri di wilayah kabupaten/kota yang berada di bawah Kapolda. Dalam melayani pembuatan SIM merupakan Tugas pada Sat Lantas (Satuan Lalulintas) yaitu pada Urusan Unit Reg Ident (Registrasi dan Identifikasi). Salah satu tugas pokoknya adalah Memberikan SIM, STNK, BPKB untuk keperluan pemohon yang memenuhi persyaratan baik yang diterbitkan sendiri maupun dari satuan atasnya. Unit pelaksana pada pelayanan pembuatan SIM di Polres Sambas diselenggarakan oleh Satuan Pelayanan Adminitrasi SIM yang

disingkat SATPAS merupakan satuan kepolisian lalulintas untuk memenuhi permintaan masyarakat akan pelayanan pembuatan dan perpanjang Surat Izin Mengemudi (SIM) yang sesuai dengan proses prosedur pelayanan berdasarkan peraturan yang berlaku.

Meningkatnya kesadaran masyarakat atas kepemilikan SIM ini belum diiringi dengan kasadaran pegawai SATPAS dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Seharusnya pelayanan publik yang diberikan harus konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat. Sehingga pelayanan kepada masyarakat tepat, cepat, mudah, murah, terbuka, sederhana, nyaman, dan tidak diskriminatif.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas pelayanan umum menurut Wykof (dalam wibisono, 2015:14) yaitu sebagai berikut "kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila jasa atau pelayanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan yang dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa atau pelayanan yang diterima

melampui harapan pelanggan, maka kualitas jasa atau pelayanan yang dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa atau pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan buruk".

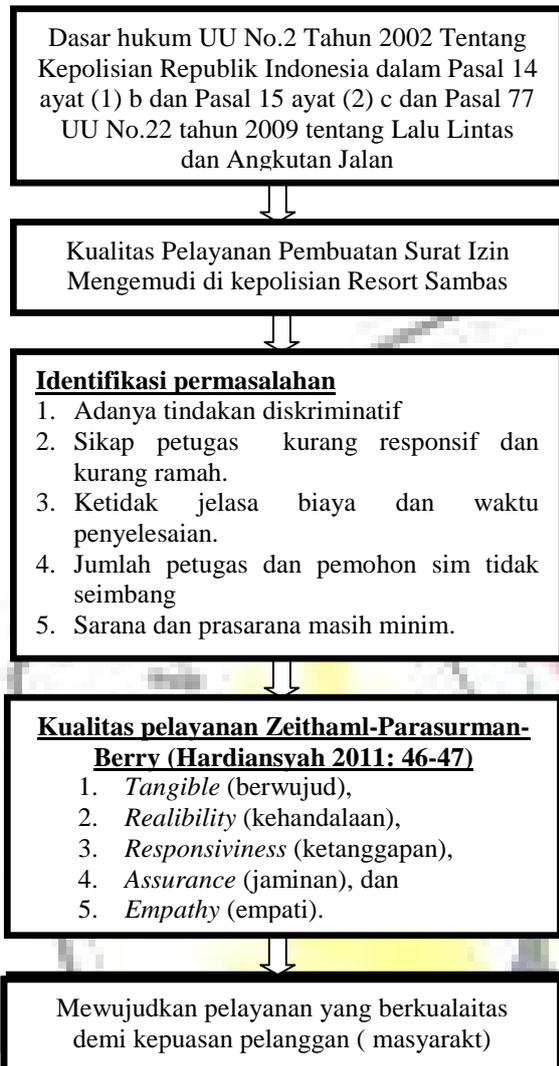
Menurut Zeithaml-Parasurman-Berry (dalam Hardiansyah 2011: 46-47) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi yaitu: *Tangible* (berwujud), *Realibility* (kehandalaan), *Responsiviness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut:

1. Untuk Dimensi *Tangible* (Berwujud), terdiri atas indikator:
 - Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan.
 - Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
 - Kemudahan dalam proses pelayanan
 - Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
 - Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
 - Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
2. Untuk Dimensi *Realibility* (Kehandalaan), terdiri atas indikator:
 - Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan

- Memiliki standar pelayanan yang jelas
 - Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
 - Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
3. Untuk Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan), terdiri atas indikator:
- Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
 - Petugas/ aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
 - Petugas/ aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
 - Petugas/ aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
 - Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas
4. Untuk Dimensi *Assurance* (Jaminan), terdiri atas indikator:
- Petugas memberikan jaminan waktu dalam pelayanan
 - Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
 - Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
 - Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
5. Untuk Dimensi *Empathy* (Empati), terdiri atas indikator:
- Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan
 - Petugas melayani dengan sikap ramah
 - Petugas melayani dengan sikap sopan santun
 - Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (menbeda-bedakan)
 - Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Dalam penelitian yang berjudul Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi di Kepolisian Resort Sambas penulis menggunakan teori Zeithaml-Parasurman-Berry (dalam Hardiyansyah 2011:46-47) untuk menganalisis dan mendeskripsikan kualitas pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi khususnya SIM C, yang mana pada teori tersebut menjelaskan dimensi kualitas pelayanan dipengaruhi oleh *Tangible* (berwujud), *Realibility* (kehandalaan), *Responsiviness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati).

C. ALUR PIKIR PENELITIAN



D. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono (2005: 21) menyatakan bahwa metode deskriptif adalah suatu metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan

untuk membuat kesimpulan yang lebih luas. Peneliti memilih jenis penelitian deskriptif dengan jenis data kualitatif ini dikarenakan penelitian ini untuk menggambarkan dan menganalisis data tentang keadaan atau permasalahan mengenai objek yang akan diteliti. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik purposive sampling yaitu menggunakan cuplikan atau sampel pada informan yang dianggap lebih mengetahui tentang informasi yang akan diteliti. Oleh karena itu, instrument pengumpulan data peneliti mempergunakan teknik wawancara observasi dan dokumentasi. Wawancara dilakukan kepada informan-informan yang telah ditunjuk dengan menggunakan wawancara mendalam (indepth interview) informan terdiri dari Direktur Reg Ident Satlantas, Baur SIM, Petugas SATPAS, Masyarakat yang sedang dan telah membuat SIM C

Dalam teknik analisis data, peneliti menggunakan model analisis interaktif (interactive model of analysis) yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman (Sugiyono 2005 : 91) model ini terdapat tiga komponen pokok yaitu reduksi data, penyajian data, dan verifikasi,. Jadi proses penelitian bermula dari pengumpulan data yang kemudian mengambil data-data yang mendukung, setelah itu menceritakan secara sistematis dan logis terhadap peristiwa yang terjadi sehingga dapat lebih

mudah dipahami selanjutnya menarik kesimpulan yang sebelumnya di analisis melalui analisis interaktif sehingga dapat dipertanggung jawabkan.

E. HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk mengetahui kualitas pelayanan pembuatan SIM C dapat diukur menggunakan indikator menurutpen dapat Zeithaml, Berry dan Parasuraman (Berwujud (*tangibility*), Keandalan (*realibility*), Respon/Ketanggapan (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*) dan Empaty (*emphaty*)).

1. Berwujud (*Tangible*)

Dalam melaksanakan tugasnya Satpas Polres Sambas yang bertugas sebagai pelaksana pelayanan pembuatan SIM C, fasilitas fisik berupa sarana dan prasarana merupakan hal yang sangat penting dalam pelayanan. Suatu kenyamanan dalam mewujudkan pelayanan yang baik akan sangat didukung oleh fasilitas fisik yang memadai. Fasilitas fisik yang diberikan merupakan daya tarik pelanggan tidak hanya itu melainkan juga pegawai pemberi pelayanan. Dari fungsi tersebut, peranan fasilitas fisik pelayanan sangatlah penting dalam menunjang kelancaran kinerja pelayanan di samping peranan sumber daya manusia. Masyarakat selalu menuntut

pelayanan publik yang baik akan tetapi terkadang tuntutan itu sulit dipenuhi oleh para petugas. karena berbagai macam keluhan dalam melakukan proses pelayanan. Dari awal permohonan SIM sampai proses SIM tentu harus di dukung dengan fasilitas yang memadai.

Dari uraian dan hasil wawancara disimpulkan bahwa Satpas sudah memiliki fasilitas sarana dan prasarana yang belum memadai untuk mendukung dan menunjang petugas dalam melaksanakan pekrjaanya.Masih dirasakan kurang apabila pada saat jumlah pemohon (masyarakat) banyak membuat SIM.Hal ini dikerenakan bangunan yang dimiliki kecil sehingga ruang tunggunya mejadi sempit, kursi yang tidak mencukupi dan ruangan menjadi panas.

Pada dimensi *tangible* (perwujudan) selain fasilitas sarana dan prasarana, petugas yang bertugas melayani masyarakat juga termasuk kedalam dimensi *tangibility* (perwujudan). Petugas yang dimaksud disini adalah semua pegawai yang terlibat langsung dalam proses pembuatan SIM. Peran petugas dalam pembuatan SIM ini sangat penting karena dari tahap awal pemrosesan sampai pada tahap akhir atau tahap mencetak SIM sampai ketangan pemohon diperlukan pegawai yang memadai dan mampu melaksanakan tugasnya dengan baik sehingga proses pembuatan SIM ini

bisa lebih efektif dan efisien. Untuk itu pemanfaatan dan penempatan petugas yang ada harus tepat sasaran dan bisa menjalankan tugas pokok dan fungsinya secara professional. Untuk pembuatan SIM ini petugasnya berjumlah 11 orang yang tersebar di beberapa loket.

Dari uraian dan wawancara dapat disimpulkan bahwa jumlah petugas yang ada saat ini sudah cukup memadai. Dengan jumlah 11 orang yang ada saat ini pelayanan pembuatan SIM saat ini berjalan dengan lancar. Untuk mengantisipasi apabila terjadi lonjakan pemohon, setiap hari pendaftaran hanya dibuka sampai jam 12.00 siang. Agar semua berkas yang masuk atau dikembalikan bisa terselesaikan pada hari itu juga.

2. Keandalan (*Realiability*)

Keandalan dalam penelitian ini adalah prosedur atau proses pelayanan pembuatan SIM C yang berdasarkan SOP. Prosedur pelayanan merupakan rangkaian kegiatan yang harus dilakukan oleh masyarakat untuk memenuhi persyaratan atau aturan yang dimiliki oleh Polri Korps LaluLintas untuk memperoleh hasil produksi yaitu Kartu SIM. setiap masyarakat mengahrapakan bisa melewati prosedur yang mudah, sederhana, cepat dan tepat dalam menerima pelayanan. Proses pelayanan merupakan bagian terpenting pada pemberian pelayanan

dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Adanya peosedur pelayanan yang mudah, sederhana, cepat dan tepat di anggap sebagai kunci keberhasilan pemberian pelayanan.

Jadi dapat disimpulkan, mengenai pelayanan yang diberikan petugas itu sudah sesuai dengan SOP yang berlaku, tetapi masyarakat yang sedang membuat SIM C baru masih belum mengetahui bagaimana tahapan-tahapan dalam membuat SIM. Hal ini disebabkan karena mininmnya sosialisai dan informasi dari pihak Polisi Porest Sambas khususnya pada bagian Reg Ident. Sehingga apabila Mesyarakt ingin membuat SIM baru mereka mencari informasi sendiri mengenai pelayanan tersebut.

3. Respon/Ketanggapan (*Responsivenness*)

Respon/Ketanggapan (*Responsivenness*) merupakan kemauan atau kesiapan petugas untuk memberikan jasa pelayanan yang dibutuhkan pelanggan dengan tanggap, yaitu meliputi sikap tanggap untuk membantu pelanggan yang membutuhkan informasi atau mengeluhkan pelayanan yang diterima serta kepedulian kesiapan atau kecekatan pegawai dalam memberikan pelayanan dengan segera. Pelayanan tidak akan memuaskan pelanggan secara optimal apabila pemberi layanannya buruk bahkan akan dapat

merusak reputasi dari organisasi publik itu sendiri

Berdasarkan uraian dan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa mengenai respon dan tanggapan petugas sudah memberikan tanggapan respon dengan cepat mengenai keluhan yang masyarakat sampaikan.

4. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan (*assurance*), mencakup jaminan kepastian waktu dan biaya dalam pelayanan. Di dalam instansi pemerintah jaminan kepastian waktu dan biaya sangat diperlukan demi memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Dengan adanya jaminan kepastian waktu dan biaya masyarakat akan tahu berapa lama proses membuat dan biaya dalam pembuatan SIM yang sesuai dengan aturan berlaku.

Dari uraian dan hasil wawancara dapat di simpulkan bahwa di dalam proses penyelesaian pembuatan SIM masih lama, khususnya pada bagian percetakan SIM karena masih banyak keluhan masyarakat, tetapi petugas selalu berusaha melayani dengan cepat. Ada hal-hal yang membuat pelayanan itu menjadi lama dikarenakan kondisi masyarakat yang ramai, pemadaman listrik, gangguan jaringan internet dan hujan. Biaya yang di keluarkan sudah sesuai dengan peraturan. Akan tetapi informasi tentang tarif biaya pelayanan

sebenarnya banyak masyarakat tidak mengetahuinya dikarenakan tidak ada sosialisasi dan informasinya. Kalau pun ada pembayaran lebih itu masyarakatnya juga yang bantuan kepada Polisi yang mereka kenal agar proses pembuatannya dipermudah dan dipercepat.

5. Empaty (*Empathy*)

Sebuah pelayanan yang baik selalu mengutamakan komunikasi yang terarah antara pemberi layanan dan masyarakat penerima layanan. Komunikasi dalam pelayanan sangatlah penting karena dengan komunikasi pegawai dan masyarakat dapat berinteraksi langsung untuk saling memberikan hak dan kewajibannya dalam pelayanan. Melalui komunikasi ini, pegawai yang bertugas melayani masyarakat bisa mengetahui apa yang sebenarnya menjadi kebutuhan masyarakat. Didalam empati bukan hanya keramahan komunikasi saja menjadi fokus tetapi juga tentang pelayanan yang adil tanpa diskriminasi. Keadilan mendapatkan pelayanan yaitu pelaksanaan mendapat pelayanan tidak membeda-bedakan golongan/satus masyarakat yang dilayani.

Dari urain dan wawancara dapat di simpulkan bahwa mengenai keramahan petugas dalam berkomunikasi dengan masyarakat sudah cukup baik. apa yang menjadi pertanyaan dan keluhannya di tanggapi dengan baik oleh petugas. Akan

tetapi ada juga petugas dan yang tidak ramah saat berkomunikasi. Kadang-kadang juga masyarakat itu sendiri yang membuat petugas tidak ramah karena tidak sabar saat menunggu. Mengenai pelayanan yang diberikan oleh petugas menurut masyarakat itu cukup baik tanpa membedakan petugas memanggil pemohon sesuai dengan berkas yang masuk duluan. Namun juga masih ada oknum-oknum polisi yang agar masyarakat yang meminta bantuan itu agar proses pelayanannya dipercepat dan dipermudah karena mereka dibayar lebih oleh masyarakat yang meminta bantuan.

F. KESIMPULAN

Hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Satpas Polrest Sambas yang dilihat dari lima dimensi kualitas pelayanan public menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman yaitu Berwujud (*tangibility*), Keandalan (*reability*), Respon/Ketanggapan (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*) dan Empaty (*emphaty*) pelayanan yang diberikan belum maksimal dan belum sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat. Berikut ini kesimpulan dari hasil observasi dan penelitian Kualitas

Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi di Polrest Sambas:

1. *Tangible* (berwujud) dalam kualitas pelayanan pembuatan SIM Polrest Sambas khususnya SIM C yang meliputi fasilitas sarana dan prasarana masih kurang memadai karena beberapa masalah yang ditemukan yaitu bangun yang kecil, ruang tunggu yang sempit dan ruangan yang panas apabila dalam masyarakat yang membuat SIM ramai. Dan jumlah petugas masih kurang khususnya pada bagian operator percetakan SIM.
2. *Realibility* (kehandalan) dalam pelayanan yang diberikan petugas itu sudah sesuai dengan SOP yang berlaku. Akan tetapi masyarakat yang sedang membuat SIM C baru masih belum mengetahui bagaimana tahapan-tahapan dalam membuat SIM. hal ini disebabkan karena minimnya sosialisasi dan informasi dari pihak Polisi Polrest Sambas khususnya pada bagian Reg Ident. Sehingga apabila Masyarakat ingin membuat SIM baru mereka mencari informasi sendiri mengenai pelayanan tersebut.
3. *Responsiveness* (Ketanggapan/respon) yang diberikan oleh Petugas sudah cukup baik. Petugas selalu menangi dengan

cepat dan menginformasikan kepada pemohon apabila terjadi kendala dalam Percetakan hanya saja butuh waktu lama juga untuk menunggu.

4. *Assurance* (jaminan) dalam hal jaminan kepastian biaya itu sudah di atur dalam Berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) No. 50 Tahun 2010 tentang jenis dan tarif atas jenis PNBP. Akan tetapi masih ada masyarakat yang membayar lebih dari peraturan demi kelancaran dalam proses pembuatan SIM melalui anggota Polisi yang mereka kenal dan jaminan kepastian penyelesaian waktu belum sesuai dengan aturan dan ketentuan yang berlaku masih ada masyarakat yang merasa bahwa waktu dan melebihi waktu. Tetapi ada juga masyarakat yang mengerti mengapa proses pembuatannya menjadi lama.
5. *Empathy* (empati) yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan masyarakat. Petugas dalam memberikan pelayanan cukup ramah tetapi ada juga yang kurang ramah. Dan dalam keadilan dalam memberikan pelayanan masih kurang baik ini dikarenakan adanya perlakuan yang berbeda dengan orang yang membayar lebih dan hubungan dekat

baik itu berupa keluarga maupun orang yang dikenal.

G. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, peneliti memberikan saran yang diharapkan dapat menjadi masukan bagi Unit Reg idant khususnya pad Satpas Polres Sambas. Adapun saran dari peneliti yaitu :

1. dalam hal fasilitas sarana dan prasarana bangunan Satpasnya sebaiknya agak di perbesar karena jumlah masyarakat yang membuat SIM semakin hari semakin banyak dan penambahan pada alat pendingin
2. Apabila terjadi keterlambatan dalam proses penyelesaian dalam pembuatan SIM petugas sebaiknya harus lebih cepat menginformasikan penyebab kepada masyarakat agar masyarakat bisa memahami tentang masalah yang sedang terjadi sehingga masyarakat tidak memberikan penilaian yang yang buruk terhadap kinerja peugas Satpas itu sendiri.
3. Harus ada informasi yang jelas mengenai tarif biaya pembuatan SIM pada semua golongan SIM dan waktu penyelesaian di yang ditempel di dinding informasi agar masyarakat bisa mengetahui berapa tarif biaya

dan waktu penyelesaian sebenarnya berdasarkan peraturan yang berlaku.

4. Harus ada penambahan petugas pada operator percetakan SIM. karena petugas yang ada saat ini hanya berjumlah 1 orang saja. Hal ini dilakukan agar percetakan SIM lebih cepat dalam menagani keluhan masyarakat.
5. Dalam menyampaikan keluhan tidak hanya lewat kotak saran dan langsung kepada petugas. Tetapi harus juga melalui pesawat telpon dan melalui media sosial

Undang-Undang No.9 dan No.22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan

Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

H. REFERENSI

Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.

Hariyanto, H. 2011. *Pelayanan Perizinan Keramaian dan Kegiatan Masyarakat Kepolisian Kota Besar Pontianak*. (Skripsi).

Sugiyono . 2011. *Statiska Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

Wibisono, Dwi. 2015. *Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Gunung Poteng Kota Singkawang* : Fisip Untan
Sumber Lain :

Undang-Undang No.2 Tahun 2002 tentang POLRI

Undang-Undang Dasar Pasal 30 Tahun 1945



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 : ZAKARIA
 NIM / Periode lulus : E0110047 / 2016
 Tanggal Lulus : 16 Maret 2016
 Fakultas/ Jurusan : ISIP / Ilmu Administrasi Negara
 Program Studi : Ilmu Administrasi
 E-mail address/ HP : jaekromance41@gmail.com

demi pengembangan ilmu pengetahuan dan pemenuhan syarat administratif kelulusan mahasiswa (S1), menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa *Publika* (*) pada Program Studi Ilmu Administrasi..... 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 Pembuatan Surat Izin Mengemudi di Kepolisian Resort Sambas

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.



Disetujui
 Pengelola Jurnal
[Signature]
 DR. P. Asyraf, M. AS
 NIP. 692.0507.2002/21003

Dibuat di : Pontianak
 Pada tanggal : 7 November 2016

[Signature]
 Zakaria
 NIM. E.0110047

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)