

Kualitas Pelayanan dalam Pembuatan SIM C di Polres Konawe Selatan

Syafril Alrasid ¹; Syamsul Alam ²; Muh. Yusuf ³

^{1,2,3} Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Halu Oleo, syafril21@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan deskripsi analisis kualitas pelayanan pembuatan SIM C di Polres Konawe Selatan. Menggunakan metode penelitian kualitatif dengan menjelaskan beberapa indikator yang digunakan dalam mengukur kualitas pelayanan yaitu *tangible* (berwujud), *reability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati). Peneliti mengumpulkan data dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data dilakukan dengan langkah pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian Kualitas pelayanan pembuatan SIM C di Polres Konawe Selatan dilihat dari indikator *tangible*, menunjukkan pelayanan yang baik melalui kedisiplinan petugas. Selain itu, sarana dan prasarana sudah memadai dalam melakukan proses pelayanan. Dilihat dari indikator kehandalan, menunjukkan pelayanan yang baik dengan pekerjaan petugas yang cermat dan hemat waktu, selain itu para petugas juga memiliki kemampuan dalam membantu pemohon yang mendapat kesusahan. Dilihat dari indikator daya tanggap, petugas di Polres Konawe menunjukkan sikap yang responsif kepada pemohon dan bekerja dengan cepat. Sedangkan indikator jaminan, dilihat dari keberanian para petugas menyelesaikan tugas tepat waktu, apabila terjadi hambatan yang menyebabkan tidak dapat tepat waktu maka petugas memberikan jaminan kepastian dalam beberapa waktu. Pada indikator empati, petugas selalu menunjukkan keramahan, kesopanan dalam proses pelayanan dan mendahulukan kepentingan para pemohon.

Kata kunci : *Kualitas Pelayanan, SIM C, Polres Konawe Selatan.*

Abstract

This study aims to provide a description of the analysis of the quality of service for making SIM C at the Konawe Selatan Police Station. Using qualitative research methods by explaining several indicators used to measure service quality, namely *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, and *empathy*. The researcher collected data by using observation, interview and documentation techniques. The data analysis technique was carried out with steps of data collection, data reduction, data presentation and drawing conclusions. The results of the study showed that the quality of service for making SIM C at the Konawe Selatan Police was seen from *tangible* indicators, indicating good service through the discipline of officers. In addition, the facilities and infrastructure are adequate in carrying out the service process. Judging from the *reliability* indicator, it shows good service with careful and time-saving officer work, besides that the officers also have the ability to help applicants who are in trouble. Judging from the *responsiveness* indicator, officers at the Konawe Polres show a responsive attitude to applicants and work quickly. While the *guarantee* indicator, seen from the courage of the officers to complete the task on time, if there are obstacles that cause it to be unable to be on time, the officer will provide *assurance* for some time. In the *empathy* indicator, officers always show friendliness, courtesy in the service process and put the interests of the applicants first.

Keywords : *Quality of Service, SIM C, South Konawe Police.*

Pendahuluan

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

Undang-Undang pelayanan publik (Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik) adalah Undang-Undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah atau korporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan kepada pemerintah dan administrasi publik.

Di era modern ini penerapan prinsip transparansi merupakan hal yang sangat penting. Hal ini agar ada keterbukaan dari pemerintah dalam memberikan informasi terkait dengan aktivitas menjalankan wewenangnya ataupun dalam melaksanakan pelayanan publik. Sehingga masyarakat bisa melakukan pengawasan terhadap setiap pengambilan keputusan oleh penyelenggaraan negara.

Surat Izin Mengemudi (SIM) adalah bukti registrasi dan identifikasi yang diberikan oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI) kepada seseorang yang telah memenuhi persyaratan administrasi, sehat jasmani dan rohani, memahami peraturan lalu lintas dan terampil mengemudikan kendaraan bermotor. Setiap orang yang mengemudikan kendaraan bermotor di Jalan wajib memiliki surat izin mengemudi sesuai dengan jenis kendaraan bermotor yang dikemudikan (Pasal 77 ayat (1) UU No.22 Tahun 2009). Surat izin mengemudi (SIM) salah satu syarat bagi pengemudi kendaraan, jadi selayaknya masyarakat harus memahami betul kegunaan/kepemilikan surat izin mengemudi (SIM) tersebut. Aktifitas pelayanan yang di lakukan Kepolisian Resort (POLRES) dalam berbagai daerah mengalami pasang surut terhadap garis kerja yang telah ada maupun mekanisme yang benar-benar sesuai aturan yang berlaku di seluruh Indonesia. Pada waktu tertentu ketika diberlakukan aturan-aturan resmi guna mencapai efektivitas pelayanan pembuatan surat izin mengemudi (SIM) berjalan sesuai aturan, di waktu lain pada saat tidak ada kebijakan ketat memberlakukan aturan resmi, proses pelayanan berjalan

dengan semrawut, amburadul dan kental dengan per-caluan. Ada beberapa ketentuan-ketentuan yang dalam prosedur pelayanan pembuatan SIM C di Polres Konawe Selatan, di antaranya lulus ujian teori kemudian lulus ujian praktek dalam praktik pembuatan SIM C dapat dilakukan dengan cepat tanpa mengikuti prosedur yang ditetapkan dengan cara membayar lebih dari peraturan per undang-undangan. Dalam fungsinya menerbitkan SIM C yang tak luput pula dari praktek per-caluan di mana SIM C bisa didapatkan tanpa melalui prosedur yang sebenarnya.

Melihat kompleksitas yang terjadi di Kepolisian Republik Indonesia penulis tertarik untuk mengkaji salah satu permasalahan yang terjadi yaitu permasalahan tentang pelayanan pembuatan SIM C tidak sesuai dengan peraturan undang undangannya pada peraturannya untuk membuat SIM C hanya Rp.100.000 saja apabila ikut tes tetap bayar Rp.100.000, jika tidak ingin mengikuti tes maka ada biaya tambahan administrasinya sebesar Rp.100.000 jadi total yang harus di bayar jika tidak mengikuti tes yaitu Rp.200.000. dan sedangkan realitanya di Polres Konawe Selatan bahkan ada yang membuat SIM C dengan jumlah di luar dari peraturannya, misalnya membuat SIM C ada yang membayar dengan jumlah yang bervariasi ada yang Rp.250.000 bahkan ada yang Rp.350.000 menurut survei awal yang dilakukan bukan hanya satu atau dua orang saja bahkan lebih dari itu dan bahkan berbicara mengenai pelayanannya masyarakat dibedakan dengan yang memakai pengurus (calo) dengan yang tidak, lebih diutamakan masyarakat yang menggunakan (calo) dari pada masyarakat yang mengurus sendiri dan beberapa pelayanan lainnya yang tidak diindahkan. Penelitian ini bertujuan untuk kualitas pelayanan pembuatan SIM C di Polres Konawe Selatan.

Metode

Penelitian ini dilakukan pada kantor Polres Konawe Selatan Kabupaten Konawe Selatan Kecamatan Laeya, Sulawesi Tenggara, Indonesia. Metode yang di gunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif, Maka penulis menggunakan wawancara mendalam (*in depth interview*) dengan informan yang dipilih dengan teknik acak atau *Purposive Sampling* Hal ini di butuhkan untuk memperoleh informasi yang lebih jelas mengenai masalah penelitian yang sedang di bahas. Maka informan dalam penelitian ini di tentukan secara purposive meliputi; Kepala Seksi Umum (KASIUM) Polres Konawe Selatan, Kepala satuan lalu lintas (KASATLANTAS) Polres Konawe Selatan, Petugas Pelayanan SIM Polres Konawe Selatan dan Masyarakat Pengguna Layanan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah normatif empiris yang bersumber dari data primer dan data sekunder. Data dikumpulkan dengan

tiga langkah yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan data dianalisis dengan langkah; pengumpulan data, reduksi, penyajian dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

Hasil dan Pembahasan

Kualitas Pelayanan Pembuatan SIM C di Polres Konawe Selatan

Polres Konawe Selatan merupakan bagian wilayah tugas di bawah Polda Sulawesi Tenggara, kemudian Polres Konawe Selatan juga membawahi beberapa Polsek yang berada di Kabupaten Konawe Selatan. Polres Konawe Selatan terbentuk sejak Tahun 2005 yang merupakan pemekaran Polres Konawe dan berada di wilayah hukum Polres Konawe di bangun diatas lahan yang sangat dekat dengan daerah persawahan sehingga memiliki panorama yang indah nan sejuk, Polres Konawe Selatan berada di Desa Lerepako Kecamatan Laeya Kabupaten Konawe Selatan.

Sistem prosedur pengurusan surat izin mengemudi (SIM) bukan hanya mengacu pada PP No. 31 tahun 2004, untuk menciptakan kondisi pelayanan yang dinamis perlu adanya keseimbangan antara aparat dan pengguna jasa guna mewujudkan kepuasan masyarakat pengguna jasa pembuatan surat izin mengemudi (SIM).

Pelayanan pada kantor urusan surat izin mengemudi (SIM) Satlantas Polres Konawe Selatan berdasarkan petunjuk pelaksana bersama terdapat 5 (lima) jenis yaitu:

1. Pengurusan surat izin mengemudi (SIM) baru
2. Pengurusan surat izin mengemudi (SIM) perpanjang
3. Pengurusan surat izin mengemudi (SIM) mutasi
4. Pengurusan surat izin mengemudi (SIM) hilang atau rusak
5. Pengurusan surat izin mengemudi (SIM) untuk orang asing

Zeithaml dan Berry (2010) mengemukakan lima dimensi pokok untuk menilai kualitas pelayanan publik, yaitu; Bukti langsung (*tangibles*), Keandalan (*reability*), Daya tanggap (*responsiveness*) dan Keyakinan (*empathy*).

a. Bukti Langsung (*tangibles*)

Kemampuan suatu organisasi publik dalam menunjukkan eksistensinya kepada masyarakat. Dimensi ini berkaitan dengan segala sesuatu yang berwujud. Seperti penampilan petugas/aparaturnya dalam melayani pengguna layanan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan (kenyamanan ruang tunggu, ketersediaan alat pemadam kebakaran, kelengkapan lantai, dll), kemudian dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas/aparaturnya dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, penggunaan alat bantu dalam pelayanan (penggunaan teknologi yang canggih dalam pemberian

pelayanan). Berikut hasil wawancara hasil penelitian yang dilakukan peneliti, pada aspek *tangible*.

Disiplin merupakan modal dasar yang harus dimiliki oleh Petugas di Polres Konawe Selatan terutama di bagian pelayanan guna menunjukkan kinerja, sikap, perilaku dan pola pelayanan yang baik. Disiplin dilakukan agar pengguna layanan puas dengan apa yang Petugas di Polres Konawe Selatan kerjakan. Pelayanan Sim C sudah mempunyai fasilitas dan kelengkapan sarana dan prasarana yang memadai dan sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Mengapa disiplin kedisiplinan petugas masuk ke dalam dimensi ini, karena berkaitan dengan bagaimana penampilan yang ditunjukkan oleh petugas kepada pengguna layanan. Jadi aspek disiplin yang berbentuk fisik yang dimaksud adalah penampilan yang ditampilkan oleh petugas/aparat dalam memberikan kenyamanan kepada penggunaan layanan.

Polres Konawe Selatan khususnya bagian pelayanan SIM untuk fasilitas fisik serta kelengkapan sarana dan prasarana sudah sangat memadai dalam melakukan pelayanan administrasi dalam pembuatan SIM, karena didukung oleh gedung yang memadai, komputer dan alat bantu yang mumpuni, alat perekam dan kendaraan yang digunakan saat tes. Prosedur layanan SIM C masyarakat harus datang membawa fotokopi KTP dan SIM sebanyak 2 lembar. Jika tidak membawa fotokopi selanjutnya masyarakat mengisi formulir, Periksa kesehatan. Alat bantu yang biasa digunakan oleh Petugas di Polres Konawe Selatan dalam menyelesaikan tugasnya adalah komputer, alat cetak, dan kamera untuk keperluan pembuatan SIM C di Polres Konawe Selatan.

b. Keandalan (*reability*)

Kehandalan (*Reliability*) merupakan kemampuan unit pelayanan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Semakin tingginya kebutuhan masyarakat akan pelayanan ini perlu diimbangi dengan pelayanan yang maksimal dan cepat yang menuntut aparatur untuk cepat dalam bekerja. Kehandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan, seperti kecepatan dan kecermatan dalam penyelesaian pelayanan. Kehandalan disini merupakan sejauh mana para Petugas di Polres Konawe Selatan secara cepat, tepat dan kecermatan dalam setiap pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Pelayanan SIM C Hanya memiliki waktu hanya 10 menit bekerja, secara cermat pekerjaannya juga secara praktis. Hambatan yang ditemukan pada saat pelayanan, biasanya lama dalam menerbitkan dikarenakan gangguan server. Namun, petugas Polres Konawe Selatan bekerja tidak membuang waktu pelayanan, kalau disini cepat dan praktis hanya

mengikuti persyaratannya, mudah disiapkan fotokopi KTP, Foto, mengisi formulir dan tes kesehatan. Polres Konawe Selatan juga melayani SIM keliling maupun Konvensional Standar operasional prosedur melalui pelayanan SIM C sudah akurat, baik dari segi kecepatan ataupun ketepatan waktu pelayanan, kesesuaian prosedur pelayanan dan tarif pelayanan yang harus dibayarkan.

Prosedur pembuatan SIM C dengan Persyaratan serta berkas yang dibutuhkan sudah lengkap. Dalam penyelesaian pekerjaan sendiri lama atau cepatnya berkas itu selesai sangat bergantung pada pemohon sendiri. Hal utama yang sering menimbulkan keterlambatan adalah kekurangan kelengkapan berkas yang dibawa oleh pemohon sendiri sehingga membutuhkan waktu lebih dalam proses penyelesaian serta petugas cukup handal dengan memiliki *Teknikal Skill, Human skill dan Conceptual skill* Sehingga petugas dalam melayani masyarakat yang didukung dengan prosedur dan ketetapan pelaksanaan layanan SIM C dimana kemampuan atau skill petugas dibantu dengan Peralatan yang disediakan dalam mengoperasikan fasilitas yang ada.

c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap (*Responsiveness*) yaitu sikap tanggap Petugas di Polres Konawe Selatan dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai jangka waktu yang telah dijanjikan. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Responsivitas Petugas di Polres Konawe Selatan sangat diperlukan dalam pelayanan publik karena hal ini menjadi bukti serta tindakan nyata yang dilakukan organisasi dalam menjawab serta mengenali kebutuhan dan aspirasi dari masyarakat.

Polres Konawe Selatan dapat dilihat dari cara mereka memberikan pelayanan kepada pengguna layanan. Mereka menunjukkan sikap yang ramah, sopan dan juga responsif. Namun, masih ada pengguna layanan yang merasa kurang puas dengan kinerja pelayanan. Adapun ketidakpuasannya karena terkadang petugas pelayanan mendahulukan pengguna layanan yang dikenal untuk dilayani daripada mendahulukan pengguna layanan yang sudah mengantri. Petugas memberikan penjelasan bahwa mengapa terjadi yang seperti itu, karena masyarakat tidak mengerti dengan arahan yang diberikan. Sehingga jika sudah banyak yang antri, masyarakat yang baru datang langsung saja menuju di tempat proses pelayanan sehingga antrian menjadi kacau. Agar tidak terjadi hal demikian, seharusnya petugas pelayanan menemukan solusi.

Bentuk *responsiveness* terhadap pengguna layanan, akan tetapi selain cepat pelayanan juga harus dilakukan dengan tepat. Jika Petugas di Polres

Konawe Selatan sudah memberikan pelayanan dengan cepat dan teliti maka Petugas di Polres Konawe Selatan layanan sudah menjalankan tugas dengan profesional sehingga pengguna layanan akan merasa senang, selain itu aturan sudah sesuai arahkan yaitu memberikan pemahaman kepada masyarakat.

d. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan (*Assurance*) yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki Petugas di Polres Konawe Selatan, bebas dari bahaya, resiko, dan keragu-raguan. Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat bagi warganya terhadap resiko yang apabila resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal.

Petugas di Polres Konawe Selatan memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan saat itu juga apabila bisa diselesaikan. Jika memang tidak bisa diselesaikan hari itu juga, maka mereka memberikan jaminan berupa waktu lama penyelesaian dengan memberikan bukti pengambilan kepada pengguna layanan. Sehingga bukti tersebut dapat digunakan oleh pengguna layanan, ketika akan mengambil SIM. Petugas di Polres Konawe Selatan memang harus memberikan jaminan tepat waktu kepada pengguna layanan agar pengguna layanan tidak menunggu terlalu lama, selain itu alternatif memberi jaminan dapat membuat pengguna layanan tidak risau untuk melakukan proses pembuatan dari awal lagi karena dapat diambil langsung dengan menyeteror bukti pengambilan apabila SIM telah jadi.

e. Empati (*Empaty*)

Empati merupakan rasa peduli untuk memberikan perhatian kepada masyarakat yang sedang membutuhkan pelayanan. Sebagai instansi publik yang memberikan pelayanan dituntut untuk selalu siap dalam membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Masalah kesediaan petugas dalam melayani masyarakat sudah cukup baik dengan tanggapan masyarakat yang menyatakan cukup baik. Pelayanan yang dilakukan oleh Petugas di Polres Konawe Selatan Kecamatan Wakorumba Selatan dalam proses pelayanan sudah menunjukkan sikap yang ramah dengan sikap yang ditunjukkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemberian pelayanan kesediaan aparat dalam memberikan informasi merupakan hal yang perlu mendapat perhatian. Kesediaan Petugas di Polres Konawe Selatan dalam memberikan informasi terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan akan dapat memperbaiki cara pelayanan di mata masyarakat. Sehingga dalam menciptakan pelayanan prima masyarakat perlu didukung dengan adanya Petugas di Polres Konawe Selatan yang berempati dalam membantu kebutuhan masyarakat yang butuh informasi.

Kesimpulan

Kualitas pelayanan pembuatan SIM C di Polres Konawe Selatan dilihat dari indikator *tangible*, menunjukkan pelayanan yang baik melalui kedisiplinan petugas. Selain itu, sarana dan prasarana sudah memadai dalam melakukan proses pelayanan. Dilihat dari indikator kehandalan, menunjukkan pelayanan yang baik dengan pekerjaan petugas yang cermat dan hemat waktu, selain itu para petugas juga memiliki kemampuan dalam membantu pemohon yang mendapat kesusahan. Dilihat dari indikator daya tanggap, petugas di Polres Konawe menunjukkan sikap yang responsif kepada pemohon dan bekerja dengan cepat. Sedangkan indikator jaminan, dilihat dari keberanian para petugas menyelesaikan tugas tepat waktu, apabila terjadi hambatan yang menyebabkan tidak dapat tepat waktu maka petugas memberikan jaminan kepastian dalam beberapa waktu. Pada indikator empati, petugas selalu menunjukkan keramahan, kesopanan dalam proses pelayanan dan mendahulukan kepentingan para pemohon.

Referensi

- Barata, Atep Adya. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Elex Media.
- Zeitthmal & Berry. (2010). *Implementasi Kebijakan Publik*. Jakarta: Kerty Witardaya-Goverment Consultan.
- UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- PP No. 31 Tahun 2004 Tentang Sistem Prosedur Pengurusan SIM
- BPS. (2020). *Konawe Kepulauan Dalam Angka 2020*. Percetakan Sultra