

Kualitas Manajemen Pelayanan SIM Oleh Satuan Fungsi Lalu Lintas Polres Kota Malang Jawa Timur

M. Shofwan.

Universitas Brawijaya Malang

Nukhan Wicaksana P

LPPM Universitas Wisnuwardhana Malang

Abstract: administrative procedure judged good by the public, this is supported by the flowchart of the types and terms of service provision in Polresta Malang SIM that can facilitate the community. But the rate of these procedures are too complicated. Complexity of service systems can be seen from the many requirements needed in one type of service. To match between the fees paid by the specified fee, the community is still assessing the cost paid too tinggi. Jaminan include knowledge and courtesy of employees and its ability to give confidence to the community. These variables include employees who are competent Polresta Malang, employee attitude, patience and friendliness of employees, and employee behavior that may cause the trust to the public. With competent employees in the field assures the public that their complaints can be quickly overcome and get a settlement. As for good behavior, patience and kind of employees Polresta Malang able to give a sense of comfort and trust to the people of the problem at hand. In addition, people judge whether the employee attitude that reflects the professionalism and courtesy. Employees who reflect the attitude of professionalism and politeness can provide assurance to the public that the issue had to be resolved.

Keywords: Quality, Service

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan Polri kepada masyarakat selalu menjadi isu aktual pasca reformasi Polri. Di bidang pelayanan publik, tantangan Polri dalam manajemen pelayanan publik semakin meningkat, terutama pada aspek keadilan, transparansi, efisiensi, efektivitas, dan akuntabilitas dalam pemberian pelayanan publik. Karena selama ini kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang efisien, transparan, pasti dan adil belum sepenuhnya dipahami oleh Polri. Kenyataan menunjukkan bahwa selama ini pelayanan Polri cenderung bergerak secara kaku dan berbelit-belit, kurang obyektif dalam memandang kepentingan masyarakat serta biaya mahal. Bagi polisi, pelayanan masyarakat merupakan suatu wujud nyata jatidiri atau identitas polisi yang akan memberi warna citra polisi dalam persentuhannya dengan masyarakat dalam kehidupan sehari-hari. Dalam rangka pelayanan masyarakat, maka *“the moment of truth”* adalah saat ketika anggota masyarakat dan polisi yang memberikan pelayanan bertemu untuk memberikan pelayanan. Saat pertemuan ini merupakan saat paling menentukan seberapa jauh polisi mampu atau tidak memberi pelayanan yang terbaik. Citra polisi terbentuk pada proses ini, karena itu polisi dituntut untuk melakukan pelayanan yang prima setiap bertatap muka langsung dalam melayani masyarakat.

Berdasarkan beberapa penelitian yang dilakukan sebelum reformasi Polri maupun pasca reformasi Polri tampak bahwa citra kualitas pelayanan Polri kepada masyarakat masih rendah. Memang sejak lama citra Polri Indonesia dimata masyarakat tidak begitu baik. Sering kali polisi diasosiasikan dengan kecurangan, kelicikan, korupsi, pemerasan, kekerasan, kekejaman (misalnya dalam interogasi), ketidakefisienan dan sebagainya. Apalagi jika dibandingkan dengan polisi-polisi luar negeri, misalnya polisi Inggris yang jadi idola polisi seluruh dunia. Dalam memberikan pelayanan polisi lebih menekankan banyak mengatur ketimbang pelayanan kepada publik. Tugas mengatur lebih menekankan pada kekuasaan yang melekat pada posisi jabatan sedangkan pelayanan menekankan kepada mendahulukan kepentingan umum,

mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu proses pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik. Penonjolan fungsi mengatur tersebut yang menyebabkan citra polisi dalam pelayanan kepada masyarakat hilang.

Citra Polri oleh masyarakat sebagai sosok yang menghadirkan gambaran mengenai “kontrol sosial” dengan segala ide dan perasaan, seperti: tidak senang, terganggu, jengkel, waswas, takut, gembira, aman, terlindung, simpati, sehingga tidak berlebihan apabila dikatakan bahwa polisi merupakan sosok yang cukup kontroversial, sosok yang dibenci namun dicari. Perasaan semacam itu telah melekat pada benak masyarakat pada umumnya yang menjadi tantangan bagi setiap anggota Polri untuk merubahnya.

Dari berbagai bukti empiris tersebut menunjukkan bahwa kinerja pelayanan Polri mendesak untuk segera ditingkatkan. Tercapainya kinerja pelayanan Polri tidak hanya akan menciptakan kepuasan kepada masyarakat tetapi juga akan memulihkan citra positif Polri sebagai pelayanan masyarakat.

Pelayanan pengurusan perijinan SIM menjadi bagian penting dalam penilaian kinerja Polri mengingat jumlah pemilik kendaraan bermotor dan pencari SIM di tanah air yang meningkat pesat sepanjang tahun. Selain itu, pemasukan sumber dana masyarakat yang bersumber dari pelayanan SIM menjadi cukup penting bagi pemasukan negara. Ini ditunjukkan dari pemasukan negara yang berasal dari SIM yang meningkat sepanjang tahun. Pada 3 (tiga) tahun terakhir pemasukan negara dari pelayanan SIM meningkat tajam dari 4,6 Trilyun menjadi 8,89 Trilyun (Polri, 2006). Peningkatan jumlah penerimaan negara ini menuntut konsekuensi Polri untuk meningkatkan kualitas pelayanan pengurusan SIM kepada masyarakat sehingga masyarakat lebih mudah, cepat dan efisien dalam pengurusan SIM.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah: 1) memberikan gambaran tentang pelaksanaan manajemen pelayanan SIM oleh Satuan Fungsi Lalu Lintas Polres Kota Malang; 2) menganalisis kualitas manajemen pelayanan SIM oleh Satuan Fungsi Lalu Lintas Polres Kota Malang dan 3) menganalisis faktor-faktor yang

menjadi penghambat dalam manajemen pelayanan SIM oleh Satuan Fungsi Lalu Lintas Polres Kota Malang

TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Kinerja dan Dimensi Kualitas Manajemen Pelayanan Publik

Konsep kinerja diartikan sebagai kemampuan untuk melakukan kerja. Sedangkan pelayanan berarti memberikan layanan atau *service* kepada orang lain. Kinerja pelayanan dalam konteks pelayanan publik diartikan sebagai kemampuan suatu organisasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat luas.

Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Ini adalah definisi yang paling simpel. Sedangkan definisi yang lebih rinci diberikan oleh Gronroos yaitu pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh organisasi pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Kinerja pelayanan adalah cocok atau sesuai untuk digunakan (*fitness for use*) yang mengandung pengertian bahwa suatu pelayanan harus dapat memenuhi apa yang diharapkan oleh para pemakainya. Karena itu, kinerja pelayanan yang diberikan polisi kepada masyarakat bukan hanya meliputi aspek hasil melainkan juga menyangkut aspek pemenuhan harapan masyarakat.

Kualitas pelayanan juga dipahami sebagai memenuhi atau sama dengan persyaratannya (*conformance to requirements*). Meleset sedikit saja dari persyaratannya, maka suatu pelayanan dapat dikatakan memiliki kinerja pelayanan yang rendah. Dengan demikian kinerja pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Pelayanan polisi kepada masyarakat merupakan bentuk dari pelayanan yang bersifat jasa. Kualitas pelayanan jasa dimulai dari kebutuhan masyarakat dan berakhir pada

persepsi masyarakat. Hal ini berarti bahwa citra kualitas pelayanan jasa yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang pihak penyedia jasa, dalam hal ini polisi, tetapi masyarakat sebagai pelanggan yang menikmati jasa polisi, sehingga merekalah yang menentukan kualitas pelayanan jasa. Karena itu sumber data utama dari kinerja pelayanan jasa pada masyarakat adalah penilaian pengguna jasa atau masyarakat, dengan mengukur tingkat kepuasan mereka terhadap kualitas pelayanan jasa.

Dari pengertian di atas maka dalam tulisan ini yang dimaksud dengan kualitas pelayanan adalah kemampuan suatu organisasi Polri dalam hal ini adalah Satuan Lalu Lintas Polres Malang dalam memberikan pelayanan pengurusan SIM kepada masyarakat.

Kualitas pelayanan biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk seperti performansi, keandalan, mudah dalam penggunaan, estetika dan sebagainya. Kualitas pelayanan sering diartikan sebagai kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*). Kualitas pelayanan adalah sebagai titik temu antara harapan konsumen dengan jasa yang diberikan. Keunggulan suatu produk layanan tergantung dari keunikan serta kualitas yang diperlihatkan, apakah sudah sesuai dengan harapan dan keinginan klien/masyarakat pengguna layanan tersebut. Ada beberapa dimensi yang berkaitan dengan Kualitas pelayanan organisasi publik kepada masyarakat meliputi:

1. Ketepatan waktu pelayanan, seperti waktu tunggu dan waktu proses;
2. Akurasi pelayanan, berkaitan dengan reliabilitas pelayanan dan kesalahan-kesalahan;
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, terutama bagi mereka yang berinteraksi langsung dengan pelanggan eksternal. Citra pelayanan sangat ditentukan oleh orang-orang yang berada pada garis depan dalam melayani langsung pelanggan eksternal;
4. Tanggung jawab, berkaitan dengan penerimaan pesanan dan penanganan keluhan dari masyarakat;
5. Kelengkapan, menyangkut lingkup pelayanan dan ketersediaan sarana

pendukung serta pelayanan komplementer lainnya;

6. Kemudahan mendapatkan pelayanan, berkaitan dengan banyaknya outlet, petugas yang melayani; fasilitas pendukung dan lain-lain;
7. Variasi model pelayanan, berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola baru dalam pelayanan, features dari pelayanan;
8. Pelayanan pribadi, berkaitan dengan fleksibilitas, penanganan permintaan khusus;
9. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, kemudahan menjangkau, ketersediaan informasi dsb.
10. Atribut pendukung pelayanan lainnya, seperti lingkungan, kebersihan, ruang tunggu, fasilitas lainnya.

Kualitas pelayanan dengan demikian memiliki beberapa dimensi yaitu: *tangible* (bukti langsung), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty*. Konsep-konsep tersebut sangat mungkin dapat diaplikasikan oleh Polri sebagai salah satu organisasi pelayanan publik dalam melaksanakan tugas-tugas kepolisian yang berkaitan dengan pelayanan masyarakat dalam hal ini adalah pelayanan pengurusan SIM.

Teori Manajemen

Manajemen berasal dari kata “*managere*” yang artinya mengatur/ mengarahkan, sehingga manajemen sering diartikan sebagai kegiatan untuk mengatur/mengarahkan orang dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Orang yang mengatur/ mengarahkan disebut sebagai manajer. Manajemen muncul ketika muncul kesadaran manusia untuk berorganisasi. Organisasi adalah suatu unit (satuan) sosial yang dikoordinasikan dengan sadar, terdiri atas dua orang atau lebih dan berfungsi relatif terus-menerus untuk mencapai tujuan atau serangkaian tujuan bersama. Satuan Lalu Lintas Polres Kota Malang merupakan organisasi yang ditujukan dalam upaya mewujudkan pelayanan SIM yang berkualitas.

Luther Gullick dan Lyndal Urwick (1971) menjelaskan prinsip-prinsip manajemen yang harus dilakukan oleh seorang manajer yang dikenal sebagai POSDCORB, singkatan dari *Planning*, *Organizing*, *Staffing*, *Directing*, *Coordinating*, *Reporting*, *Budgeting*.

Prinsip-prinsip tersebut pada dasarnya merupakan fungsi yang harus dilakukan oleh seorang manajer. *Planning* atau perencanaan adalah kegiatan menentukan target/sasaran kegiatan yang akan dicapai, menyiapkan sumber daya, sarana prasarana serta metode yang akan dilakukan untuk mencapainya. Perencanaan mengandung arti bahwa manajer memikirkan dengan matang terlebih dahulu sasaran dan tindakan berdasarkan beberapa metode, rencana atau kegiatan dan bukan berdasarkan perasaan. *Organizing* atau pengorganisasian adalah proses mengatur dan mengalokasikan pekerjaan, wewenang dan sumber daya di antara anggota sehingga sasaran organisasi tercapai. *Staffing* atau pengaturan pegawai artinya menyiapkan karyawan yang akan melaksanakan kegiatan organisasi. Kegiatan *staffing* dimulai sejak rekrutmen sampai dengan pengaturan pensiun pegawai organisasi. *Directing* atau memerintah/memimpin meliputi kegiatan mengarahkan, mempengaruhi dan memotivasi karyawan untuk melaksanakan tugas penting. *Coordinating* atau mengkoordinasikan merupakan kegiatan menyerasikan sumber-sumber daya dan seluruh aktivitas/kegiatan organisasi sehingga proses pencapaian tujuan dapat terlaksana dengan baik. *Reporting* atau pelaporan artinya pembuatan laporan terhadap hasil kerja yang dilakukan. *Budgetting* atau penganggaran adalah kegiatan membuat anggaran keuangan untuk pembiayaan kegiatan organisasi Satuan Lalu Lintas Polres Kota Malang merupakan sebuah organisasi yang seharusnya menerapkan prinsip-prinsip manajemen sehingga semua kegiatan dapat dipersiapkan dan dilaksanakan dengan baik.

Penulis menggunakan teori manajemen untuk mengkaji lebih dalam mengenai penerapan manajemen modern dalam manajemen pelayanan SIM oleh Satuan Lalu Lintas Polres Kota Malang. Teori manajemen yang digunakan adalah manajemen modern milik Henry Fayol. Sesuai dengan hubungan tata cara kerja yang ada di kepolisian, Henry Fayol berorientasi dari tingkat atas ke tingkat bawah atau *top management* ke tingkat pekerja dan berorientasi juga pada unsur (peranan) manusia dalam rangka meningkatkan kinerja secara tidak langsung. Wewenang terpusat dalam tangan pimpinan organisasi, sehingga berbagai fungsi berpusat dalam tangan pimpinan tertentu karena

dengan tegas memisahkan bidang kegiatan pimpinan (manajerial sebagai pusat wewenang) dan bidang kegiatan teknis (non manajerial). Akibatnya, muncul persyaratann tertentu (generalis, serba bias, berpengetahuan luas) bagi jabatan pimpinan, yang berbeda dari pekerja teknis. Spesialis yang berpengetahuan kejuruan. Ruang lingkup manajemen yang dikembangkan lebih luas, karena berhasil mengemukakan asas-asas manajemen yang lebih umum/luas.

Teori manajemen yang diusulkan oleh Fayol ini umumnya dikenal sebagai pendekatan fungsional. Orientasi fungsional dalam perilaku organisasi dan manajemen mendminir banyak pemikiran-pemikiran modern tentang administrasi. Fayol sebenarnya melihat arah dari briorkrasi weber dan bertalian denga usaha bagaimana hal tersebut bias diarahkan untuk mencapai tujuan tertentu.

Teori manajemen yang berhubungan dengan manajemen pelayanan publik dijelaskan oleh Kano (1984). Dalam teorinya ia mengemukakan tentang model manajemen kepuasan pelanggan. Hubungan antara factor-faktor ini dapat dijelaskan dalam gambar berikut ini.

Menurutnya ada 6 (enam) kategori yang menunjukkan manajemen pelayanan yang berkualitas. 6 (enam) kategori tersebut adalah 1) Faktor dasar (*basic factors*) yaitu kebutuhan minimum yang akan menyebabkan ketidakpuasan pelanggan ketika tidak terpenuhi tetapi apabila dipenuhi belum tentu menyebabkan pelanggan puas. 2) *Excitement factors* yaitu faktor yang menyebabkan kepuasan pelanggan meningkat jika diberikan tetapi jika tidak maka akan menyebabkan ketidakpuasan pelanggan. 3) *Performance factors* yaitu faktor yang menyebabkan kepuasan pelanggan jika performance pelayanan tinggi dan akan menyebabkan ketidakpuasan jika *performance* pelayanan rendah. Selain tiga faktor tersebut Kano menyebut 3 (tiga) faktor tambahan yang membentuk kepuasan pelanggan terhadap layanan yang disediakan yaitu: 4) *Indifferent attributes* adalah factor yang tidak terlalu di perhatikan oleh pelanggan jika hal tersebut diberikan oleh pemberi layanan. 5) *Questionable attributes* adalah atribut pelayanan yang jurang jelas walaupun atribut ini diharapkan oleh pelanggan. 6) *Reverse attributes* yaitu umpan

balik terhadap kualitas produk yang diharapkan oleh pelanggan.

Beberapa teori manajemen pelayanan publik ini akan digunakan untuk mengkaji lebih dalam mengenai penerapan manajemen modern dalam manajemen pelayanan SIM oleh Satuan Lalu Lintas Polres Kota Malang.

METODE PENELITIAN

Dalam pendekatan penelitian dikenal ada dua jenis atau pendekatan penelitian, yakni pendekatan kualitatif dan pendekatan kuantitatif. Dalam penelitian ini akan digunakan pendekatan kualitatif. Menurut Farouk dkk. penelitian kualitatif diartikan sebagai penelitian yang menggunakan data kualitatif yaitu pengungkapan fakta secara deskriptif naratif dan tidak melakukan generalisasi kesimpulannya ke dalam populasi sehingga lebih banyak bersifat studi kasus.

Dengan menggunakan pendekatan kualitatif diharapkan akan dapat memperoleh data-data yang benar-benar objektif, kemudian dalam penulisan laporan penelitian akan dilakukan analisa penalaran induktif (induksi) terhadap data yang ditemukan tersebut yaitu bertolak dari pengetahuan dan fakta yang bersifat khusus sampai pada kesimpulan yang bersifat umum. Apabila dikaitkan dengan topik yang dibahas, peneliti ingin menjelaskan upaya Satuan Sat Lantas Polres Kota Malang dalam pelayanan pengurusan SIM dengan cara menuturkan dan menafsirkan data dan pandangan, sikap yang nampak atau proses yang berlangsung.

Dalam penelitian ini metode yang akan digunakan adalah metode studi kasus. Metode studi kasus merupakan metode penelitian yang mencoba melakukan penelitian yang mendalam (*indepth study*) mengenai suatu kasus sosial sedemikian rupa sehingga menghasilkan gambaran yang utuh dan terorganisir dari kasus tersebut.

Sumber data atau informasi meliputi data Primer dan data Sekunder. Data Primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama, melalui wawancara. Data Primer diperoleh secara mentah dan kemudian dianalisis lebih lanjut, data ini dipaparkan sesuai yang dilihat dan sesuai dengan keadaan lapangan.

Karena itu, diperlukan upaya untuk memecahkan masalah tersebut yaitu dengan penerapan prinsip-prinsip manajemen pelayanan modern, perbaikan teknis, dan pemenuhan kebutuhan motivasi petugas. Dalam hal ini segenap jajaran Satuan Lalu Lintas Polres Kota Malang memiliki tanggung jawab dalam mewujudkan kinerja pelayanan SIM yang prima. Kinerja pelayanan SIM yang prima tersebut diukur dengan dimensi-dimensinya yaitu *tangible* (bukti langsung), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (perasaan menghargai orang) dalam pelayanan SIM.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Keandalan merupakan kemampuan dari penyedia jasa untuk memberikan pelayanan yang telah dijanjikan secara akurat, dapat dipercaya dan dapat diandalkan. Dengan kata lain, keandalan berarti sejauhmana penyedia jasa mampu memberikan apa yang telah dijanjikan kepada konsumen yaitu masyarakat. Dalam variabel ini dibagi menjadi beberapa item yaitu sosialisasi, prosedur administrasi, kesesuaian biaya dan ketepatan waktu pelayanan.

Sosialisasi merupakan kegiatan yang penting dalam upaya meningkatkan pendapatan kesadaran masyarakat. Sosialisasi yang dilakukan oleh kantor Polresta Malang diharapkan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dengan kata lain, masyarakat mengetahui secara pasti tahapan prosedural serta persyaratan administrasi yang harus dilengkapi bila mengajukan pengaduan. Dalam gambar 4.7, menunjukkan 52% responden menyatakan sosialisasi yang dilakukan Polresta Malang baik yaitu sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Hal ini merupakan indikasi yang positif untuk Polresta Malang yang harus tetap dipertahankan. Sedangkan 5% responden menyatakan kurang sekali atas sosialisasi yang dilakukan Polresta Malang.

Untuk itu, diperlukan upaya penyebaran pengetahuan pentingnya pengguna kendaraan bermotor memiliki SIM berbagai kegiatan sosialisasi kepada masyarakat. Materi yang perlu diberikan dalam kegiatan sosialisasi tersebut diantaranya penjelasan mengenai prosedur administrasi, informasi mengenai fungsi dan manfaat kepemilikan SIM

Daya tanggap merupakan kemauan atau kesediaan karyawan di Polresta Malang untuk membantu Masyarakat dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat. Dimensi ini menekankan pada sikap dari karyawan yang penuh perhatian, cepat, dan tepat dalam menghadapi permintaan, pertanyaan, keluhan dan masalah masyarakat dengan penyampaian informasi yang jelas. Variabel ini dibagi menjadi beberapa item yaitu kesediaan menanggapi keluhan, kecepatan menanggapi keluhan, dan karyawan memberitahukan prosedur administratif.

Masalah-masalah yang dirasakan oleh masyarakat dan disampaikan kepada karyawan, merupakan gambaran kepedulian mereka terhadap kinerja Kantor Polresta Malang. Persepsi tersebut memicu karyawan untuk memperhatikan masyarakat yang memiliki masalah dengan bersikap profesional dalam menanggapi keluhan. Profesionalisme adalah suatu sifat seseorang yang mengetahui hak dan kewajibannya serta menjalankan tugasnya sesuai dengan kemampuan seperti yang diharapkan. Pekerja yang profesional mampu menguasai pekerjaan secara total dan mendetail serta dapat mempertanggungjawabkan segala yang dilakukannya. Sikap karyawan yang mencerminkan profesionalisme dan kesopanan dapat memberikan jaminan kepada masyarakat bahwa persoalan yang dimilikinya dapat segera terselesaikan. Namun sebanyak 2% responden menilai sikap karyawan masih kurang sekali yaitu kurang mencerminkan sikap profesionalisme dan kesopanan.

Perhatian khusus dari karyawan ini maksudnya ada perhatian lebih dari karyawan dalam menangani pengaduan masyarakat. Seorang masyarakat yang menyampaikan keluhan, tentunya sangat mengharapkan petugas untuk memberikan perhatian atas masalah yang disampaikan. Kadang masyarakat yang merasa dirugikan melakukan pengaduan dengan nada emosional, maka sangat diperlukan seorang karyawan yang mampu menanganinya dengan cara menenangkan masyarakat tersebut dan memberikan perhatian lebih kepadanya. Dalam gambar 4.19 dapat diketahui bahwa sebanyak 48% responden menilai baik atas perhatian khusus dari karyawan. Masyarakat merasa ada perhatian khusus dari karyawan tentang

permasalahan yang dihadapinya, sehingga masyarakat merasa nyaman ketika mengemukakan permasalahannya. Bukti Langsung merupakan fasilitas fisik, peralatan, karyawan yang dimiliki, serta penampilan kerja. Pengelolaan bukti langsung kualitas jasa bertujuan untuk memperkuat persepsi masyarakat selama dan sesudah jasa diberikan. Oleh karena jasa merupakan kinerja dan tidak dapat dirasakan sebagaimana halnya barang, maka masyarakat cenderung memperhatikan fakta-fakta *tangibles* yang berkaitan dengan jasa sebagai bukti kualitas (Tjiptono, 2004:89). Variabel ini dibagi menjadi beberapa item yaitu kelengkapan fasilitas dan peralatan, kebersihan, keindahan lingkungan kantor Polresta Malang, karyawan berpenampilan rapi dan menarik, dan keselarasan fasilitas fisik dengan jenis jasa yang diberikan.

Sebanyak 62% responden menilai baik atas keselarasan fasilitas fisik yang ada di Polresta Malang dan tidak ada yang menilai kurang sekali atas keselarasan fasilitas fisik dengan jasa yang diberikan. Hal ini berarti masyarakat merasa fasilitas fisik yang ada di Polresta Malang sudah sesuai dengan jenis jasa yang diberikan.

Kualitas pelayanan pengadaan SIM memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada masyarakat untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan kantor Polresta Malang. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan Polresta Malang untuk memahami dengan seksama harapan masyarakat serta kebutuhan mereka. Dengan demikian dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dengan memaksimalkan pengalaman masyarakat yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman yang kurang menyenangkan. Pada gilirannya kepuasan masyarakat dapat menciptakan kesetiaan kepada Kantor Polresta Malang yang memberikan kualitas memuaskan.

Dalam penelitian ini terdapat lima variabel dimensi kualitas jasa, yang meliputi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti langsung dan variabel kepuasan masyarakat. Walaupun sebagian besar masyarakat menilai kualitas pelayanan SIM sudah cukup baik, namun pihak Polresta harus tetap meningkatkan

kualitas pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan Polresta Malang digunakan variabel dimensi kualitas jasa yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti langsung, dan variabel kepuasan masyarakat. Keandalan berarti sejauhmana penyedia jasa mampu memberikan apa yang telah dijanjikan kepada konsumen yaitu masyarakat. Variabel ini dibagi menjadi beberapa item yaitu sosialisasi, prosedur administrasi, kesesuaian biaya dan ketepatan waktu pelayanan. Selama ini sosialisasi hanya dilakukan ketika bertepatan dengan hal-hal tertentu saja. Hal ini menyebabkan masyarakat tidak mengetahui perkembangan informasi terbaru mengenai prosedur kepemilikan SIM.

Prosedur administrasi dinilai baik oleh masyarakat, hal ini didukung dengan adanya flowchart mengenai jenis dan persyaratan pelayanan pengadaan SIM di Polresta Malang yang dapat memudahkan masyarakat. Namun masyarakat menilai prosedur tersebut terlalu rumit. Kerumitan sistem pelayanan ini terlihat dari banyaknya persyaratan yang dibutuhkan dalam satu jenis pelayanan. Untuk kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan, masyarakat masih menilai biaya yang dibayarkan terlalu tinggi.

Jaminan mencakup pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuannya untuk memberikan kepercayaan kepada masyarakat. Variabel ini meliputi karyawan Polresta Malang yang kompeten, sikap karyawan, kesabaran dan keramahan karyawan, dan perilaku karyawan yang dapat menimbulkan kepercayaan kepada masyarakat. Dengan adanya karyawan yang kompeten di bidangnya memberikan jaminan kepada masyarakat bahwa pengaduannya dapat segera di atasi dan mendapat penyelesaian. Sedangkan perilaku yang baik, sabar dan ramah dari karyawan Polresta Malang mampu memberikan rasa nyaman dan kepercayaan kepada masyarakat atas permasalahan yang sedang dihadapinya. Selain itu, masyarakat menilai baik atas sikap karyawan yang mencerminkan profesionalisme dan kesopanan.

Sikap karyawan yang mencerminkan profesionalisme dan kesopanan dapat memberikan jaminan kepada masyarakat bahwa persoalan yang dimilikinya dapat segera terselesaikan

Saran

Beberapa saran sehubungan dengan hasil yang diperoleh dalam penelitian ini :

1. Upaya perbaikan dan penyempurnaan kualitas pelayanan harus tetap dilakukan oleh pihak Polresta Malang, diantaranya yaitu dengan cara pengembangan kualitas sumber daya manusia. Diharapkan dengan adanya pengembangan kualitas sumber daya manusia ini, pihak Polresta Malang mampu menangani keluhan secara efektif. Karena penanganan terhadap keluhan masyarakat merupakan salah satu kunci untuk menekan tingkat ketidakpuasan masyarakat.
2. Perlunya dilakukan pengukuran terhadap kepuasan masyarakat secara berkesinambungan sehingga dapat diketahui perkembangan kinerja perusahaan terhadap atribut kualitas yang dijadikan sebagai tolak ukur. Kontinuitas pengukuran kepuasan masyarakat juga dapat memberikan respon positif pada masyarakat karena tindakan ini membuktikan bahwa Polresta Malang sangat intens terhadap kepentingan masyarakat.
3. Pengawasan mutu kualitas jasa perlu dilakukan, salah satunya dengan melakukan penelitian eksternal, guna mengetahui pendapat dan saran dari masyarakat sebagai bahan untuk memperbaiki kualitas pelayanan yang prima.
4. Menyusun suatu pedoman standar kinerja yang berisi instruksi dan prosedur melaksanakan tugas, misalnya bagaimana menghadapi klien.
5. Sistem penilaian kinerja, penghargaan, dan promosi karyawan didasarkan atas kontribusi mereka (baik secara individual maupun tim) dalam usaha peningkatan kualitas secara berkelanjutan. Pelanggan eksternal juga dapat dilibatkan dalam menilai prestasi karyawan, misalnya aspek layanan pelanggan.

DAFTAR RUJUKAN

Azwar, Saifuddin, 2004, Metode Penelitian, Pustaka Pelajar, Yogyakarta. 2004.

Hasibuan, Sayuti, 2001, Manajemen Sumber Daya Manusia, Pustaka Pelajar, Jakarta, 2001.

Irawan, Prasetyo, 1999, Metode Penulisan Administrasi, LAN RI, Jakarta.

Kano, N., et.al., 1984, Attractive quality and must-be quality, *Hinshitsu (Quality, the Journal of Japanese Society for Quality Control)*, 14, pp. 39-48.

Koentjaraningrat, 1994, Metode-Metode Penelitian Masyarakat, E.d.3., PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Kumorotomo, Wahyudi, 2002, Kinerja Organisasi Publik, *Jurnal Administrasi Publik*, UGM, Vol. IV. No. 45.

Lexy J. Moleong, 2001, Metodologi Penelitian Kualitatif, PT Remaja Rosdakarya, Bandung.

Muhammad, Farouk dan Djaali, 2003, Metodologi Penelitian Sosial (Bunga Rampai), Jakarta, PTIK Press.

Muhammad, Farouk dkk., 2003, Metode Penelitian, PTIK, Jakarta, 2003.

PSKP-UGM, 1998, Kinerja Polri di Era Reformasi, Yogyakarta.

Ratminto, 2006, Manajemen Pelayanan, Yogyakarta, Pustaka Pelajar.

Redaksi TEMPO, 1984, Kinerja Pelayanan Polri, Jakarta, Edisi No. 16 Tahun XIV tanggal 7 Juli 1984.

Robbins, Stephen P. , 2001, Organizational Behavior: Concepts, Controversies, Applications, Hadijana Pujaatmaka, Perilaku Organisasi: Konsep, Kontroversi, Aplikasi, Jakarta, P.T. Prehalindo.

Siagian, Sondang, 1989, Teori Motivasi dan Aplikasinya, PT Bina Aksara, Jakarta.

Singarimbun, Masri, 1996, Metode Penulisan, Balai Pustaka, Jakarta.

Soekanto, Soerjono dan Sri Mamudji, 1995, Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat, Jakarta, Rajawali Press cetakan keempat.

Stoner, James A.F. (dkk), 1996, Management Sixth Edition, Alexander Sindoro, Manajemen Jilid I, Jakarta, P.T Prehalindo, 1996.

Surachmad, Winarno, 1999, Metode Penulisan Bisnis, Jakarta, PT Gramedia Pustaka Utama.

Tim Peneliti Direktorat Penelitian dan Pengembangan Ilmu dan Teknologi Kepolisian Perguruan Tinggi Ilmu Kepolisian, 2002, Kinerja Polisi Pasca Polri Mandiri, PTIK, Jakarta.

United Nation International Crime and Justice Research Institute, 1992, Crime and Justice Research Report, USA
Warsito, Hermawan, 1993, Metode Penulisan, Jakarta, Rajawali Press.