

**KUALITAS PELAYANAN SURAT IZIN MENGELOLA (SIM)
PADA DIREKTORAT LALU LINTAS POLISI DAERAH
PROVINSI SULAWESI TENGAH**

Zainal¹ Muhamad Dasril² Pariyati³

^{1,2,3} *Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Palu
(Email Korespondensi.inal21@gmail.com)*

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) pada Direktorat Lalu Lintas Polisi Daerah Provinsi Sulawesi Tengah. Penelitian dilaksanakan di Direktorat Lalu Lintas Polisi Daerah Provinsi Sulawesi Tengah. Pengambilan sampel mempergunakan *Purposive Sampling* yaitu dengan menetapkan 45 orang sebagai sampel dan 1 orang informan kunci. Guna memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode pengumpulan data 1. Observasi. 2. Wawancara 3. Kuisioner. 4. Dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan Surat Izin mengemudi (SIM) kepada masyarakat dapat dilihat pada aktivitas pelayanan pada semua proses kegiatan pelayanan. Dari tanggapan responden tentang kualitas pelayanan berdasarkan indikator Reliability Responsiveness Assurance Empathy Tangibles dominan responden menyatakan cukup baik

Kata Kunci, Kualitas Pelayanan, SIM

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the quality of driver's license (SIM) services at the Central Sulawesi Provincial Police Traffic Directorate. The study was conducted at the Central Sulawesi Provincial Police Traffic Directorate. Purposive sampling was used, selecting 45 individuals and one key informant. To obtain the required data for this study, the authors used the following data collection methods: 1. Observation, 2. Interviews, 3. Questionnaires, and 4. Documentation.

The results indicate that the quality of driver's license (SIM) services to the public can be seen in all service activities. Respondents' responses regarding service quality, based on the indicators of Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy/Tangibles, were predominantly positive.

Keywords, Service Quality, SIM

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan berarti adanya semangat dalam bekerja merupakan segala aktivitas dinamis dan mempunyai tujuan untuk memenuhi kebutuhan tertentu (jasmani dan rohani), dan di dalam mencapai tujuannya tersebut berupaya dengan penuh kesungguhan untuk mewujudkan prestasi yang optimal sebagai bukti pengabdian dirinya bukan hanya kepada organisasi juga kepada Allah SWT. Pada Surah At-Taubah Ayat 105 menyebutkan

وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسِيرِيَ اللَّهُ عَمَلَكُ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَرِّدُوكَ إِلَى
 عَنِ الْغَيْبِ وَالشَّهَدَةِ فَيُنَتَّهِكُ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ (105)

Artinya :

Dan Katakanlah: "Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan. (Surah At-Taubah Ayat 105)

Di sisi lain, makna semangat dalam bekerja bagi seorang muslim adalah merupakan upaya yang sungguh-sungguh, dengan mengerahkan seluruh sumber daya yang dimilikinya untuk mengaktualisasikan dan menampakkan arti dirinya sebagai hamba Allah yang harus menundukkan

dunia dan menempatkan dirinya sebagai bagian dari masyarakat yang terbaik (*khaira ummah*) atau dengan kata lain dapat juga dikatakan bahwa dengan adanya semangat bekerja manusia itu bisa memanusiakan dirinya, sehingga disinilah eksistensi dari pelayanan.

Kepolisian Republik Indonesia merupakan bagian fungsi pemerintahan Negara dibidang pemeliharaan dan keamanan, ketertiban masyarakat, penegakan hukum, pengayoman, dan pelayanan pada masyarakat. Secara tidak langsung dapat dikatakan bahwa polisi sangatlah dekat dengan pelayanan publik. Penerbitan administrasi lalu lintas pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM), pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), pelayanan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), dan pengaduan kehilangan, kecelakaan, kematian, dan lainnya adalah bentuk pelayanan dari instansi kepolisian terhadap masyarakat. Bukan hanya menyangkut biaya pembuatan SIM tetapi pelayanan aparat polisi dalam bertindak dan merespon keinginan pengguna menjadi penilaian bagi masyarakat.

Walaupun prinsip-prinsip melayani dan melindungi (*to serve and to protect*) pendekatan yang birokratis, sentralistik, serba sama atau seragam mewarnai

layanan Surat Izin Mengemudi (SIM) tersebut mendorong polisi untuk mendahulukan mandat dari pemerintah pusat dan mengabaikan persetujuan publik yang dilayani. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang digagas oleh Departemen Perhubungan, dibuat agar penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan jalan sesuai harapan masyarakat, sejalan dengan kondisi dan kebutuhan penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan jalan saat ini, serta harmoni dengan Undang-undang lainnya maka sesuai dengan Pasal 7 ayat 2e dinyatakan : "Bawa tugas pokok dan fungsi Polri dalam hal penyelenggaraan lalu lintas sebagai suatu : "Urusan pemerintah di bidang registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor dan pengemudi, penegakkan hukum, operasional manajemen dan rekayasa lalu lintas, serta pendidikan berlalu lintas".

Undang Undang Nomor 22 Tahun 2009 ini, bukan berarti bahwa polisi akan berorientasi pada kewenangan (*authority*). Akan tetapi, harus disadari bahwa tugas dan fungsi polisi di bidang layanan Surat Izin mengemudi (SIM), serta kewenangan-kewenangan yang melekat, berkolerasi erat dengan fungsi kepolisian lainnya baik

menyangkut aspek penegakan hukum maupun pemeliharaan Kamtibmas dan pencegahan kejahatan secara terpadu. Pelayanan kepada masyarakat dibidang lalu lintas khususnya tentang Surat Izin Mengemudi (SIM) diselenggarakan yang menyangkut administrasi haruslah didukung karakteristik tugas dan fungsi polisi yang bersentuhan langsung dengan masyarakat, terkadang menimbulkan konsekuensi dijadikannya fungsi ini sebagai sasaran berbagai kontrol eksternal. Hal tersebut hendaknya dilihat sebagai bentuk kepedulian masyarakat pada kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh polisi, serta dijadikan sebagai alat untuk meningkatkan kinerja, guna terwujudnya transparansi, akuntabilitas, maupun pelayanan masyarakat yang mudah dan cepat khususnya pada pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM).

Jenis-jenis Surat Izin Mengemudi (SIM) sebagaimana dimaksud dalam peraturan Kepala kepolisian Nomor 9 tahun 2012 tentang Surat Izin Mengemudi yaitu sebagai berikut: (1) SIM A, berlaku untuk mengemudi kendaraan bermotor mobil yaitu penumpang perseorangan atau mobil barang perseorangan. (2) SIM B I, berlaku untuk mengemudi ranmor yaitu mobil bus perseorangan, mobil barang perseorangan.

(3) SIM B II, berlaku untuk mengemudi ranmor berupa kendaraan alat berat, kendaraan penarik, kendaraan dengan menarik kereta tempelan dengan berat yang diperbolehkan untuk kereta tempelan lebih dari 1.000 kilogram. (4) SIM C, berlaku untuk mengemudi sepeda motor. (5) SIM D, berlaku untuk mengemudi rantor khusus bagi penyandang cacat.

METODE PENELITIAN

Tipe penelitian dalam penelitian ini bersifat deskriptif, Penelitian yang dilakukan adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah suatu pendekatan penelitian yang mengungkapkan situasi sosial tertentu dengan mendeskripsikan kenyataan secara benar, dibentuk oleh kata-kata berdasarkan teknik pengumpulan dan analisis data yang relevan Penelitian ini dilakukan pada Direktorat Lalu Lintas Polisi Daerah Provinsi Sulawesi Tengah yang dianggap relevan dengan objek penelitian dengan melihat fakta-fakta yang ada, sesuai dengan judul kajian yang peneliti ajukan yaitu kualitas pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) pada Direktorat Lalu Lintas Polisi Daerah Provinsi Sulawesi Tengah.

Pendekatan yang digunakan dalam pengolahan data mengarah kepada model

penelitian rasional empiris yakni didasarkan atas data dan fakta yang diperoleh langsung dilapangan. Sedangkan teknik analisis data adalah menggunakan analisis deskriptif kualitatif. Pendekatan tersebut disesuaikan dengan data yang berhasil dikumpulkan di lapangan kemudian dianalisis dan dipersentasekan dengan cara membuat tabulasi serta tabel frekuensi dan persentasi dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut seperti tertera dibawah ini :

$$P = \frac{F}{N} \times 100$$

Keterangan:

P = Persentase

F = Frekuensi

N = Jumlah Responden/Sampel

HASIL DAN PEMBAHASAN

Di Indonesia, ada dua jenis Surat Izin Mengemudi, yakni: 1. Surat Izin Mengemudi (SIM) Kendaraan Bermotor Perseorangan 2. Surat Izin Mengemudi (SIM) Kendaraan Bermotor Umum. Kedua jenis SIM ini dibagi lagi menjadi beberapa golongan yaitu.

1. Golongan Surat Izin Mengemudi (SIM) Perseorangan
 - 1) SIM A, untuk mengemudikan mobil penumpang dan barang perseorangan

- dengan jumlah berat yang diperbolehkan tidak melebihi 3.500 kg.
- 2) SIM B1, untuk mengemudikan mobil penumpang dan barang perseorangan dengan jumlah berat yang diperbolehkan lebih dari 3.500 kg.
 - 3) SIM B2, untuk mengemudikan kendaraan alat berat, kendaraan penarik, atau kendaraan bermotor dengan menarik kereta tempelan atau gandengan perseorangan dengan berat yang diperbolehkan untuk kereta tempelan atau gandengan lebih dari 1.000 kg.
 - 4) SIM C, untuk mengemudikan kendaraan bermotor roda dua yang dirancang dengan kecepatan lebih dari 40 km/jam.
 - 5) SIM C1, untuk pengendara motor dengan kapasitas mesin 250-500 cc.
 - 6) SIM C2, untuk pengendara motor berkapasitas mesin di atas 500 cc.
 - 7) SIM D, untuk mengemudikan kendaraan khusus bagi penyandang disabilitas atau berkebutuhan khusus.
2. Golongan Surat Izin Mengemudi (SIM) Umum
- 1) SIM A Umum, untuk mengemudikan mobil umum dan barang dengan jumlah berat yang diperbolehkan tidak melebihi 3.500 kg.
 - 2) SIM B1 Umum, untuk mengemudikan mobil penumpang dan barang umum dengan jumlah berat yang diperbolehkan lebih dari 3.500 kg.
 - 3) SIM B2 Umum, untuk mengemudikan kendaraan penarik atau kendaraan bermotor dengan menarik kereta tempelan atau gandengan dengan berat yang diperbolehkan untuk kereta tempelan atau gandengan lebih dari 1.000 kg.
- Ada kemudahan yang diberikan untuk pemegang SIM agar tidak perlu memiliki banyak jenis SIM jika hendak berganti-ganti jenis kendaraan bermotor yang akan dikemudikannya. SIM untuk kendaraan bermotor dapat digunakan sebagai SIM kendaraan bermotor yang jumlah beratnya sama atau lebih rendah. Lebih jelasnya sebagai berikut:
- 1). SIM A Umum dapat berlaku untuk mengemudikan kendaraan bermotor yang seharusnya menggunakan SIM A
 - 2). SIM B1 dapat berlaku untuk mengemudikan kendaraan bermotor yang seharusnya menggunakan SIM A.
 - 3). SIM B1 Umum dapat berlaku untuk mengemudikan kendaraan bermotor yang seharusnya menggunakan SIM A, SIM A Umum, dan SIM B1.
 - 4). SIM B2 dapat berlaku untuk mengemudikan kendaraan bermotor

yang seharusnya menggunakan SIM A dan SIM B1.

- 5). SIM B2 Umum dapat berlaku untuk mengemudikan kendaraan bermotor yang seharusnya menggunakan SIM A, SIM A Umum, SIM B1, SIM B1 Umum, dan SIM B2.

Adapun persyaratan pembuatan SIM Perseorangan. Untuk golongan SIM Perseorangan, ini dia persyaratan yang mestinya dipenuhi:

1. Batas Usia Minimal
 - 1) SIM A: 17 tahun
 - 2) SIM B1: 20 tahun
 - 3) SIM B2: 21 tahun
 - 4) SIM C: 17 tahun
 - 5) SIM D: 17 tahun
2. Syarat Administratif
3. Memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP)
4. Mengisi formulir permohonan
5. Sehat jasmani dan rohani, berpenampilan rapi, dan bersepatu (tidak diperkenankan memakai sandal).
6. Lulus ujian teori, ujian praktik, dan/atau ujian keterampilan melalui simulator.

Persyaratan Tambahan. Bagi pemohon SIM B1 dan B2, yaitu:

1. Untuk membuat SIM B1 harus memiliki SIM A sekurang-kurangnya 12 bulan.
2. Untuk membuat SIM B2 harus memiliki SIM B1 sekurang-kurangnya 12 bulan.

3. Membayar biaya pembuatan SIM baru
- Persyaratan Pembuatan SIM Umum. Khusus untuk golongan SIM Umum, persyaratannya sedikit berbeda dengan golongan SIM Perseorangan berikut ini persyaratannya:

1. Batas Usia Minimal Pemohon
2. SIM A Umum: 20 tahun
3. SIM B1 Umum: 22 tahun
4. SIM B2 Umum: 23 tahun
5. Syarat Administratif
6. Memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP).
7. Mengisi formulir permohonan.
8. Sehat jasmani dan rohani, berpenampilan rapi, dan bersepatu (tidak diperkenankan memakai sandal).
9. Lulus Ujian
10. Ujian teori.
11. Ujian praktik.
12. Diwajibkan mengikuti klinik mengemudi untuk mendapatkan Surat Keterangan Uji Klinik Pengemudi (SKUKP).

Persyaratan tambahan

1. Untuk membuat SIM A Umum harus memiliki SIM A sekurang-kurangnya 12 bulan
2. Untuk membuat SIM B1 Umum harus memiliki SIM B1 atau SIM A Umum sekurang-kurangnya 12 bulan.

3. Untuk membuat SIM B2 Umum harus memiliki SIM B2 atau SIM B1 Umum sekurang-kurangnya 12 bulan.
4. Membayar biaya pembuatan SIM baru.

Untuk pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) baru, prosedur yang telah ditetapkan di bawah ini:

1. Mempersiapkan fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP)
2. Membuat Surat Keterangan Sehat Jasmani dan Rohani
3. Ambil Formulir
4. Bayar Asuransi
5. Mengisi Formulir
6. Ikuti Ujian
7. Ujian Teori
8. Ujian Praktik
9. Tanda Tangan, Pengambilan Sidik Jari, dan Foto
10. Ambil SIM

Oleh karenanya berdasarkan mekanisme pelayanan tersebut maka pada bagian ini akan di jelaskan beberapa indikator tentang kualitas pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) pada Direktorat Lalu Lintas Polisi Daerah Provinsi Sulawesi Tengah kepada masyarakat.

Reliability

Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) yang dilaksanakan oleh Direktorat

Lalu Lintas Polisi Daerah Provinsi Sulawesi Tengah ditinjau dari aspek reliability yakni kemampuannya dalam menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.

Penyelenggaraan pelayanan secara akurat di ukur pada kemauan dan kejujuran polisi di Direktorat Lalu Lintas Polisi Daerah Provinsi Sulawesi Tengah dimana melihat pada spirit dan sikap jujur yang ditunjukan dalam melaksanakan pelayanan sehingga dapat mengukur efisiensi dan efektifitas pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) kepada masyarakat. Oleh karena itu berdasarkan tanggapan responden tentang kemauan dan kejujuran dalam melaksanakan pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 1
Tanggapan responden tentang kemauan dan kejujuran dalam melaksanakan pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM)

No	Tanggapan Responden	Frekuensi (F)	Percentase (%)
1	Sangat Baik	2	4,44
2	Baik	11	24,44
3	Cukup Baik	30	66,66
4	Kurang Baik	2	4,44
5	Tidak Baik	0	0
Jumlah		45	100

Sumber. Hasil olah data Kuisioner 2021

Kemauan dan kejujuran menjadi hal yang harus dimiliki karena hal tersebut menjadi dasar dalam melakukan pelayanan.

Agar setiap polisi dapat menerapkan semua aturan dengan baik, maka setiap polisi perlu menanamkan berbagai sikap yang baik seperti kejujuran dalam memberikan pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) kepada masyarakat. Dengan adanya kemauan dan kejujuran yang dimiliki diharapkan berimbang pada kecepatan proses pelayanan terhadap masyarakat yang menurut tanggapan responden dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 2

Tanggapan responden tentang kecepatan proses pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM)

No	Tanggapan Responden	Frekuensi (F)	Percentase (%)
1	Sangat cepat	1	2,22
2	Cepat	10	22,22
3	Cukup cepat	30	66,66
4	Kurang cepat	4	8,88
5	Tidak cepat	0	0
Jumlah		45	100

Sumber. Hasil olah data Kuisioner 2021

Dapat dikatakan bahwa kecepatan proses pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) kepada masyarakat dalam kategori cukup cepat. Adanya tanggapan responden yang pernah melakukan pengurusan yang menyatakan kurang cepat karena terkendala pada pemenuhan administrasi serta banyaknya masyarakat. Oleh karena itu polisi dalam memberikan pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) dituntut untuk dapat bersikap adil yaitu tidak membedakan atau berbuat semena-mena

terhadap masyarakat. Karena apabila polisi dapat berbuat jujur dan adil kepada masyarakat maka akan dihormati oleh masyarakat. Untuk hal tersebut pada tabel berikut ini tanggapan responden tentang polisi adil dalam pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) kepada masyarakat.

Tabel 3
 Tanggapan responden tentang adil dalam pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) kepada masyarakat

No	Tanggapan Responden	Frekuensi (F)	Percentase (%)
1	Sangat adil	2	4,44
2	Adil	14	31,11
3	Cukup adil	20	44,44
4	Kurang adil	7	15,55
5	Tidak adil	2	4,44
Jumlah		45	100

Sumber. Hasil olah data Kuisioner 2021

Bersikap adil pun tak kalah pentingnya bagi karena lebih menyangkut hubungan antara orang yang satu dengan yang lainnya, terutama dalam hal hubungan antara polisi dengan masyarakat dalam bekerja. Adil dalam pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) kepada masyarakat menunjukkan dimana semua masyarakat mendapat hak menurut kewajibannya. Adil merupakan suatu sikap dari polisi yang tidak memihak atau sama rata, tidak ada yang lebih dan tidak ada yang kurang, tidak ada pilih kasih dalam memberikan pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) kepada masyarakat.

Responsiveness

Responsiveness atau responivitas ini adalah mengukur daya tanggap polisi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan masyarakat. Menyangkut tentang kesiapan polisi ini, sangat erat kaitannya dengan kesadaran memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam hal ini kesadaran memberikan pelayanan harus menjadi sikap dan perilaku bagi seluruh polisi dalam melaksanakan pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) kepada masyarakat. Karena kesadaran pada dasarnya datang dari pribadi individu-individu polisi. Dengan adanya kesadaran maka diharapkan membawa dampak pada peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Kesadaran memberikan pelayanan menunjukkan seberapa besar antusias dan tanggung jawab polisi dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat.

Tabel 4
Tanggapan responden tentang kesadaran polisi dalam memberikan pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) kepada masyarakat

No	Tanggapan Responden	Frekuensi (F)	Percentase (%)
1	Sangat sadar	1	2,22
2	Sadar	11	24,44
3	Cukup sadar	23	51,11
4	Kurang sadar	7	15,55
5	Tidak sadar	3	6,66
Jumlah		45	100

Sumber. Hasil olah data Kuisioner 2021

Bahwa polisi, sadar dalam memberikan pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) kepada masyarakat artinya adalah polisi mengetahui bahwa pelayanan kepada masyarakat adalah merupakan tugas yang harus diemban sebagai polisi yaitu melakukan pelayanan,

Kesadaran dalam hal ini adalah mengetahui seberapa besar tugas dan tanggung jawabnya sebagai polisi konsekuensi sebagai polisi menjadi hal mendasar bagi polisi dalam melakukan pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) kepada masyarakat, hal ini berarti dengan adanya kesadaran maka polisi diharapkan dapat meningkatkan skillnya, baik dalam penguasaan aturan ataupun keterampilannya. Untuk hal tersebut pada tabel berikut ini tanggapan responden tentang polisi dalam menguasai peraturan dan terampil dalam Surat Izin Mengemudi (SIM) kepada masyarakat.

Tabel 5
Tanggapan responden tentang polisi menguasai peraturan dan trampil

No	Tanggapan Responden	Frekuensi (F)	Percentase (%)
1	Sangat menguasai	4	8,88
2	Menguasai	9	20
3	Cukup menguasai	30	66,66
4	Kurang menguasai	2	4,44
5	Tidak menguasai	0	0
Jumlah		45	100

Sumber. Hasil olah data Kuisioner 2021

Assurance

Assurance atau kepastian merupakan pengetahuan dan kesopanan para polisi dalam memberikan kepercayaan kepada masyarakat. Dan salah satu diantaranya adalah mampu berkomunikasi, Melalui komunikasi, para polisi mendengarkan masyarakat dan memperoleh pemahaman yang dibutuhkan untuk menciptakan suatu lingkungan (*tempat*) kerja yang termotivasi. Tidak ada polisi yang dapat bertindak dengan baik tanpa menjadi seorang komunikator yang baik. Keterampilan seperti itu mencakup kemampuan untuk berkomunikasi dengan baik disamping hubungan interpersonal antara polisi dengan masyarakat, dalam berbagai macam bentuk bahasa dan dalam tulisan. Olehnya pada tabel berikut ini adalah tanggapan responden tentang kemampuan polisi dalam berkomunikasi kepada masyarakat.

Tabel 6
Tanggapan responden tentang kemampuan polisi dalam berkomunikasi dengan masyarakat

No	Tanggapan Responden	Frekuensi (F)	Percentase (%)
1	Sangat mampu	4	8,88
2	Mampu	13	28,88
3	Cukup mampu	26	57,77
4	Kurang mampu	2	4,44
5	Tidak mampu	0	0
Jumlah		45	100

Sumber. Hasil olah data Kuisioner 2021

Dari tanggapan responden tersebut menunjukkan bahwa polisi perlu lebih mendapatkan sodoran atau input dalam bentuk pelatihan-pelatihan guna meningkatkan kemampuan berkomunikasinya.

Komunikasi disini juga berarti komunikasi dari atas kebawah merupakan aliran komunikasi dari tingkat atas ketingkat bawah melalui hirarki organisasi, kemudian Komunikasi dari bawah keatas dapat berbentuk laporan tertulis maupun lisan, komunikasi antar personality serta komunikasi eksteren yaitu komunikasi antara masyarakat dengan polisi. Dalam berkomunikasi terlihat wawasan dan sopan santun polisi dalam melaksanakan pelayanan. Untuk itu pada tabel berikut ini tanggapan responden tentang wawasan dan sopan santun polisi dalam melaksanakan pelayanan.

Tabel 7
Tanggapan responden tentang wawasan dan sopan santun polisi dalam melaksanakan pelayanan

No	Tanggapan Responden	Frekuensi (F)	Percentase (%)
1	Sangat baik	4	8,88
2	Baik	13	28,88
3	Cukup baik	26	57,77
4	Kurang baik	2	4,44
5	Tidak baik	0	0
Jumlah		45	100

Sumber. Hasil olah data Kuisioner 2021

Dari tanggapan responden tersebut dapat disimpulkan bahwa polisi cukup mempunyai wawasan dan sopan santun dalam melaksanakan pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) kepada masyarakat.

Wawasan bagi polisi merupakan suatu modal dalam menyikapi segala bentuk permasalahan yang terjadi, jika terdapat kendala atau hambatan maka polisi dapat mencari alternatif pemecahannya karena mempunyai wawasan yang baik, sedangkan sopan santun merupakan sikap bijak polisi dalam melakukan interaksi kepada masyarakat untuk melaksanakan pelayanan secara menyeluruh.

Tabel 8
Tanggapan responden tentang pelayanan yang menyeluruh oleh polisi

No	Tanggapan Responden	Frekuensi (F)	Percentase (%)
1	Sangat baik	4	8,88
2	Baik	13	28,88
3	Cukup baik	26	57,77
4	Kurang baik	2	4,44
5	Tidak baik	0	0
Jumlah		45	100

Sumber. Hasil olah data Kuisioner 2021

Dari tanggapan responden tersebut dapat dikatakan secara menyeluruh pelayanan yang dilakukan oleh pegawai polisi cukup baik.

Emphaty

Emphaty adalah perlakuan atau perhatian pribadi yang diberikan oleh polisi

kepada masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan kepada polisi tidak terlepas dari kondisi psikologis polisi, dan salah satu yang penting untuk diperhatikan adalah bagaimana sikap respek kepada masyarakat juga merupakan pencerminan perduli yang ditempuh oleh polisi. Besar kemungkinan dengan respek kepada masyarakat maka pelayanan yang diberikan akan memuaskan

Tabel 9
Tanggapan responden tentang sikap respek polisi terhadap masyarakat

No	Tanggapan Responden	Frekuensi (F)	Percentase (%)
1	Sangat respek	4	8,88
2	Respek	13	28,88
3	Cukup respek	26	57,77
4	Kurang respek	2	4,44
5	Tidak respek	0	0
Jumlah		45	100

Sumber. Hasil olah data Kuisioner 2021

Dari tanggapan responden tersebut dapat dikatakan secara menyeluruh pelayanan yang dilakukan oleh polisi cukup respek dengan melihat adanya indikasi bahwa setiap melakukan pelayanan biasanya langsung ditangani oleh bidang sesuai dengan tugas dan fungsinya masing. Selain melalui sikap dari polisi pelayanan masyarakat juga dapat dilihat dari sisi kesamaan atau kesepahaman dalam arti bahwa metode penyampaian informasi masih dianggap cukup efektif sebagai jembatan pemersatu antara polisi dan

masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan Surat Izin mengemudi (SIM).

Tabel 10
 Tanggapan responden tentang penyampaian informasi yang dilaksanakan oleh polisi

No	Tanggapan Responden	Frekuensi (F)	Percentase (%)
1	Sangat sering	2	4,44
2	Sering	12	26,66
3	Cukup sering	24	53,33
4	Kurang sering	5	11,11
5	Tidak sering	2	4,44
Jumlah		45	100

Sumber. Hasil olah data Kuisioner 2021

Dari tanggapan responden dapat dikatakan bahwa polisi cukup sering melaksanakan penyampaian informasi, Selain metode penyampaian informasi, maka untuk mencapai tingkat pelayanan yang maksimal maka perlu menyiapkan polisi yang berhasil dan berdaya guna serta disiplin yang tinggi, terutama dalam era globalisasi ini perlu adanya ketegasan mengenai peraturan disiplin. Faktor kedisiplinan memegang peranan yang amat penting dalam pelaksanaan tugas sehari-hari polisi. Seorang polisi yang mempunyai tingkat kedisiplinan yang tinggi akan tetap bekerja dengan baik walaupun tanpa diawasi oleh atasan. Seorang polisi yang disiplin tidak akan mencuri waktu kerja untuk melakukan hal-hal lain yang tidak ada kaitannya dengan pekerjaan. Demikian juga polisi yang mempunyai kedisiplinan akan

mentaati peraturan yang ada dalam lingkungan kerja dengan kesadaran yang tinggi tanpa ada rasa paksaan.

Disiplin bagi polisi merupakan tuntutan dalam pelayanan bagi masyarakat, walaupun dalam suatu instansi sudah dilengkapi dengan berbagai peralatan modern, tetapi tanpa ditunjang dengan disiplin, maka teknologi yang secanggih apapun tidak akan ada artinya. Pada tabel berikut ini tanggapan responden tentang kepastian hukum bagi polisi yang melakukan kesalahan dalam melaksanakan pelayanan.

Tabel 11
 Tanggapan responden tentang kepastian hukum bagi yang melakukan kesalahan dalam melaksanakan pelayanan

No	Tanggapan Responden	Frekuensi (F)	Percentase (%)
1	Sangat pasti	4	8,88
2	Pasti	13	28,88
3	Cukup pasti	26	57,77
4	Kurang pasti	2	4,44
5	Tidak pasti	0	0
Jumlah		45	100

Sumber. Hasil olah data Kuisioner 2021

Penegakkan disiplin menunjukkan pada kepastian hukum bagi polisi yang melakukan kesalahan dalam melaksanakan pelayanan yang telah melanggarinya, dimana merupakan bagian pembinaan dan merupakan suatu langkah yang perlu ditempuh, dalam menciptakan suatu kondisi

yang harmonis serta mampu mengembangkan tugasnya.

Tabel 12.
Tanggapan responden tentang perhatian polisi pada masyarakat

No	Tanggapan Responden	Frekuensi (F)	Percentase (%)
1	Sangat perhatian	2	4,44
2	Perhatian	12	26,66
3	Cukup perhatian	26	57,77
4	Kurang perhatian	5	11,11
5	Tidak perhatian	0	0
Jumlah		45	100

Sumber. Hasil olah data Kuisioner 2021

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada masyarakat dengan berupaya memahami keinginan masyarakat dimana polisi diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang masyarakat, memahami kebutuhan masyarakat secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi masyarakat. Selain hal tersebut penampilan polisi juga sangat menunjang dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat selain sebagai performance positif juga sebagai sugesti. Untuk hal tersebut pada tabel berikut ini tanggapan responden tentang penampilan polisi.

Tabel 13
Tanggapan responden tentang penampilan polisi

No	Tanggapan Responden	Frekuensi (F)	Percentase (%)
1	Sangat baik	4	8,88
2	Baik	13	28,88
3	Cukup baik	26	57,77
4	Kurang baik	2	4,44
5	Tidak baik	0	0
Jumlah		45	100

Sumber. Hasil olah data Kuisioner 2021

Penampilan polisi cukup baik dengan indikasi dalam melaksanakan tugas dan fungsinya selalu bersikap rapi dan memakai atribut seragam kantor. Dengan penampilan yang rapi oleh polisi memberikan suasana yang enak dipandang mata oleh masyarakat pada saat dilayani.

Tangibles

Tangibles atau ketampakan fisik, artinya petampakan fisik dari gedung, peralatan, dan fasilitas-fasilitas lain yang dimiliki dan dari sekian banyak peralatan atau perlengkapan kantor maka yang paling menonjol dalam bentuk fisik adalah formulir-formulir. Keberadaan formulir-formulir sangatlah menunjang pelayanan kepada masyarakat selain sebagai persyaratan juga merupakan tertib administrasi dalam hal ini adalah validnya data-data. Pada tabel berikut ini tanggapan responden tentang formulir mudah didapat.

Tabel 14
Tanggapan responden tentang pengadaan formulir mudah didapat

No	Tanggapan Responden	Frekuensi (F)	Percentase (%)
1	Sangat mudah	5	11,11
2	Mudah	16	35,55
3	Cukup mudah	19	42,22
4	Kurang mudah	4	8,88
5	Tidak mudah	1	2,22
Jumlah		45	100

Sumber. Hasil olah data Kuisioner 2021

Tersedianya formulir juga merupakan bagian dari usaha polisi guna meningkatkan kualitas pelayanannya. Selain kesediaan formulir yang tidak kalah pentingnya adalah kemudahan persyaratan.

Tabel 15
Tanggapan responden tentang kemudahan persyaratan

No	Tanggapan Responden	Frekuensi (F)	Percentase (%)
1	Sangat mudah	3	6,66
2	Mudah	16	35,55
3	Cukup mudah	19	42,22
4	Kurang mudah	4	8,88
5	Tidak mudah	3	6,66
Jumlah		45	45

Sumber. Hasil olah data Kuisioner 2021

Dari tanggapan responden tersebut dapat dikatakan bahwa cukup mudah persyaratan dengan indikasi bagi mereka yang telah mengetahui mekanisme atau peraturan-peraturan yang telah mengetahui peraturan sebelumnya sedangkan tanggapan responden yang menyatakan kurang mudah dan tidak mudah adalah melihat banyaknya persyaratan khususnya bagi yang belum lengkap persyaratan

sebelumnya. Kemudahan persyaratan haruslah ditunjang pada kemudahan dalam mengisi formulir pendaftaran.

Tabel 16
Tanggapan responden tentang kemudahan mengisi formulir

No	Tanggapan Responden	Frekuensi (F)	Percentase (%)
1	Sangat mudah	5	11,11
2	Mudah	16	35,55
3	Cukup mudah	19	42,22
4	Kurang mudah	4	8,88
5	Tidak mudah	1	2,22
Jumlah		45	45

Sumber. Hasil olah data Kuisioner 2021

Dari tanggapan responden tersebut dalam pengisian formulir dalam kategori cukup mudah selain terdapat contohnya. Selanjutnya untuk mencapai tujuan dalam memberikan pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) kepada masyarakat yang telah ditetapkan sangat ditentukan oleh peralatan dan perlengkapan yang digunakan. Peralatan dan perlengkapan yang dimaksud dalam pembahasan ini adalah alat-alat pendukung dalam pelayanan kepada pelanggan berupa bangunan kantor dan pendukung lainnya untuk melaksanakan kegiatan administrasi khususnya kegiatan pelayanan kepada pelanggan. Pada tabel berikut ini tanggapan responden tentang peralatan dan perlengkapan dalam mendukung pelayanan.

Tabel 17

Tanggapan responden tentang peralatan dan perlengkapan dalam mendukung pelayanan kepada masyarakat

No	Tanggapan Responden	Frekuensi (F)	Percentase (%)
1	Sangat mendukung	5	11,11
2	Mendukung	14	31,11
3	Cukup mendukung	22	48,88
4	Kurang mendukung	3	6,66
5	Tidak mendukung	1	2,22
Jumlah		45	100

Sumber. Hasil olah data Kuisioner 2021

Kesimpulan

Kualitas pelayanan Surat Izin mengemudi (SIM) kepada masyarakat dapat dilihat pada aktivitas pelayanan pada semua proses kegiatan pelayanan. Dari tanggapan responden tentang kualitas pelayanan berdasarkan indikator Reliability Responsiveness Assurance Empathy Tangibles dominan responden menyatakan cukup baik

DAFTAR PUSTAKA

- Banurusman, 1995, *Polisi Masyarakat dan Negara*, Biograf Publishing, Yogyakarta.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, 2005, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta.
- Djam'an Satori, dan Aan Komariah. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta. Gava Media.
- Fandi Tjiptono, 2000, *Manajemen Jasa*, Andi, Yogyakarta.
- Goetsch, D.L & Davis, S, 1994 *Introduction to Total Quality, Quality, Productivity, Competitiveness*, Englewood Cliffs, NJ, Prentice Hall International Inc
- Hasibuan, Malayu S.P. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Penerbit PT Bumi Aksara. Jakarta.
- Hardiyansyah, 2011, *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media.Yogyakarta.
- Inu Kencana Syafie, 2009, *Ilmu Administrasi Publik*, PT Rineka Cipta, Jakarta.
- Kotler, Philip, 2009, *Manajemen Pemasaran*, (Terjemahan) Jilid 9. PT. Prehallindo, Jakarta.
- Kurniawan Agung, 2005, *Transformasi Pelayanan Publik*, Cetakan Pertama, Pembaharuan, Bantul Yogyakarta.
- Lijan Poltak Sinambela, 2008, *Reformasi Pelayanan Publik*, Bumi Aksara. Bandung.
- Lembaga Administrasi Negara.2004. *System Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia (SANKRI); Dalam landasan dan pedoman pokok penyelenggaraan dan pengembangan system administrasi Negara*
- Moenir H.A.S 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Nasution, M.N., 2005, *Reformasi Birokrasi: Peningkatan Mutu Pelayanan Publik*, Universitas Diponegoro, Semarang
- Ratiminto dan Winarsih 2005, *Manajemen Pelayanan*, Mismar, Jakarta.
- Satjipto Rahardjo, 2009, *Penegakan Hukum Suatu Tinjauan Sosiologis*, Genta Publishing, Yogyakarta.
-, 2009, *Sisi-Sisi Lain dari Hukum di Indonesia*, Kompas, Jakarta.
- Singarimbun, Masri & Effendi Sofian. 2009. *Metode Penelitian Survai*. LP3ES. Jakarta.
- Sianipar, J.P.G. 2000, *Manajemen Pelayanan Masyarakat*. Lembaga Administrasi Negara RI. Jakarta.

- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Tjandara. Riawan W. 2005. *Peningkatan Kepasitas Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik*. Pembaharuan. Yogyakarta.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 "tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia
- Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan
- Undang-Undang Nomor Nomor 25/2009 Tentang Standar Pelayanan
- Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009, Redaksi Merah Putih, Yogyakarta.
- Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2018 Tentang Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Kepolisian Daerah