

Protected by PDF Anti-Copy Free
STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN SURAT
IZIN MENGAMUDI (SIM) PADA KANTOR SATUAN LALU
LINTAS POLRES MUSI RAWAS



Diajukan Sebagai Syarat Untuk Menyelesaikan Pendidikan
Program Sarjana (S-1)
Pada Program Studi Manajemen

Disusun Oleh :

YAMIDA
NIM : 218010256

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL EKONOMI DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS BINA INSAN
2022

Protected by PDF Anti-Copy Free
HALAMAN PENGESAHAN
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)



**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN SURAT
IZIN MENGEMUDI (SIM) PADA KANTOR SATUAN LALU
LINTAS POLRES MUSI RAWAS**

Oleh

**YAMIDA
NIM : 218010256**

Lubuklinggau, November 2022

Pembimbing I

PembimbingII

Dr. Suwarno, S.E., M.Si

Astri Riance, S.Pd., M.Pd

**Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Bina Insan**

Dr. Dheo Rimbano, S.E., M.M



Motto:

- **Menuntut ilmu adalah takwa menyampaikan ilmu adalah ibadah mengulang-ulang ilmu adalah zikir mencari ilmu adalah zihad**

Ku persembahkan karya tulis ini kepada :

- ❖ **Ayah dan ibunda tercinta yang telah banyak mendukungku dan memberikan doa untuk keberhasilan ku.**
- ❖ **Kakak dan adindaku tercinta ku yang selalu memberikan semangat, motivasi dan doa untuk ku.**
- ❖ **Teman-teman seperjuangku yang memberikan motivasi untuk ku.**
- ❖ **Almamaterku yang sangat aku banggakan.**

Protected by PDF Anti-Copy Free
HALAMAN PERNYATAAN
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Yamida



Nim : 218010256

Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa penelitian dan penulisan Skripsi yang saya susun sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana (S-1) Universitas Bina Insan, merupakan hasil kerja saya sendiri dan tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya. Ada bagaian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain dan telah saya tuliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

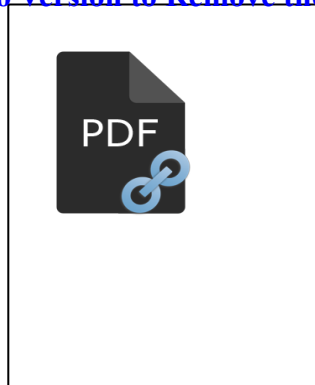
Jika dikemudian hari ternyata terbukti bahwa penelitian dan tugas akhir ini bukan hasil kerja saya sendiri atau plagiat dalam bagian-bagian tertentu, maka saya bersedia dikenakan sanksi sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Lubuklinggau,
Penulis,

November 2022

Yamida
218010256

Protected by PDF Anti-Copy Free
DAFTAR RIWAYAT HIDUP
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)



Biodata

Nama : Yamida
Tempat / Tanggal Lahir : Desa Remayu, 30 Juli 1999
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Alamat : Desa Remayu Kec.Tuah Negeri Kab.Musi
Rawas

Pendidikan

- SD : SD Negeri Remayu
- SMP/MTS Sederajat : SMP Negeri Muara Beliti
- SMA/MAN/SMK Sederajat : SMK Negeri Muara Beliti

Protected by PDF Anti-Copy Free
ABSTRAK
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Peningkatan Kualitas Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) diwilayah Kepolisian pada Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Musi Rawas. Yang berkewenangan pemberian Surat Izin kendaraan bermotor di Indonesia secara sah dimiliki oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) namun salah satu Instansi Satuan Lalu Lintas yang berkewenangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan surat izin mengemudi (SIM), seringkali terjadi permasalahan dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) yang menjadi perantara dalam terkait pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) adalah Peningkatan Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) yang berorientasi pada prinsip cepat dan mudah dengan tidak mengabaikan identifikasi dan perpanjangan surat yang dilakukan oleh aparat Kepolisian yang kian hari semakin meningkat Kualitas Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) untuk keperluan masyarakat dalam menaati peraturan dan syarat dalam Mengemudi kendaraan Lalu Lintas sehingga peningkatan Kualitas Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) pada Satuan Lalu Lintas Polres Musi Rawas yang memiliki sumber daya yang menciptakan Pelayanan Publik yang efisien dan kooperatif. penelitian ini menggunakan metode penelitian diskriptif kualitatif. Penelitian diskriptif dimaksudkan untuk eksplorasi dan klarifikasi fenomena atau kenyataan sosial. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pembuatan SIM pada Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Musi Rawas dilihat dari aspek fasilitas (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) sudah berjalan cukup baik. Terutama berkaitan dengan kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya, kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen, kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen dan sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. walaupun memang faktor penghambat pelayanan sim seperti sumber daya manusia, tingkat kesadaran serta saran dan perasarana masih ditemui dalam pelayanan pembuatan SIM pada Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Musi Rawas.

**Kata kunci : Strategi Peningkatan Kualitas, Pelayanan Publik, Satlantas
Polres Musi Rawas.**

Protected by PDF Anti-Copy Free
ABSTRACT
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Improving the quality of service in making driving license (SIM) in the police area at the Musi Rawas police traffic unit. Those authorized to present motor vehicle licenses in Indonesia are owned by the Indonesian National Police (Polri) but as one of the cross agencies authorized to improve the quality of making driving licenses (SIM), problems often occur in improving the quality of driving license services. (sim) which is an intermediary in making a driving license (sim) is an increase in the quality of the driving license (SIM) service which is oriented to quick and easy principles without surprising and the addition of letters made by the police which is increasing the quality of letter services. driving license (SIM). For the community's purposes in researching the rules and conditions for driving traffic so as to improve the service of a driving license (SIM) at a traffic police officer in Musirawa who has the resources to create an efficient and cooperative public service. This study uses qualitative descriptive. Descriptive research is intended to explore and clarify social phenomena or realities. The results of the study indicate that the implementation of the strategy to improve the quality of public services in making SIM at the Musi Rawas police traffic unit is seen from the aspect of facilities (tangible), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (assurance), and empathy (empathy). it's been going pretty well. Especially with regard to the ability and reliability to provide trusted services, the ability to help and provide quickly and accurately, as well as service to consumer desires, the ability and response and compensation of employees in consumer trust and a firm but attentive attitude from employees to consumers. inhibiting factors for sim services such as human resources, level of awareness, as well as suggestions and facilities are still available in the SIM making service at the Musi Rawas Police Traffic Office.

Keywords: *Quality Improvement Strategy, Public Service, Musi Police Traffic Unit swamp.*

Protected by PDF Anti-Copy Free

KATA PENGANTAR



(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Alhamdulillah puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya yang telah memberikan kekuatan dan kesempatan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan maksimal, Untuk diajukan sebagai syarat menyelesaikan pendidikan program sarjana S-1 Pada Program Studi Manajemen Universitas Bina Insan Lubuklinggau. Kemudian Sholawat beserta salam semoga tetap tercurahkan kepada bagi Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat, serta umatnya hinggaakhir zaman.

Dalam penulisan Skripsi ini penulis telah berusaha sebaik mungkin untuk menyajiakan Skripsi ini, baik dari segi isi maupun dari segi desain. Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini tentunya masih jauh dari sempurna. Hal ini dikarenakan keterbatasan pengetahuan yang dimiliki. Oleh karena itu dalam rangka melengkapi kesempurnaan dari penulisan Skripsi ini diharapkan adanya saran dan kritik yang diberikan bersifat membangun. Untuk selanjutnya penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan Skripsi ini, yaitu:

1. Bapak Dr.H.Sardiyo. M.M Selaku Ketua Yayasan Universitas Bina Insan Lubuklinggau.
2. Bapak Muhamad Akbar, ST., M.IT Selaku Wakil Rektor I Universitas Bina Insan Lubuklinggau.
3. Bapak Wakhid Nur Muklis, M.Pd Selaku Wakil Rektor II Universitas Bina Insan Lubuklinggau.
4. Bapak Dr. Dheo Rimbano, S.E M.Si Selaku Dekan Fakultas Ilmu Ekonomi dan Sosial Humaniora Universitas Bina Insan Lubuklinggau.

Protected by PDF Anti-Copy Free
5. Bapak Surajiyo, S.E., M.M selaku Ketua Program Studi
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)
Manajemen Universitas Bina Insan Lubuklinggau.

6. Bapak Dr. Suwarno,  Selaku Pembimbing I yang juga telah
banyak memberikan  dan arah dalam penulisan Skripsi ini
Universitas Bina Insan Lubuklinggau.

7. Ibu Astri Riance, S.Pd., M.Pd Selaku Pembimbing II yang juga telah
banyak memberikan bimbingan dan arah dalam penulisan Skripsi ini
Universitas Bina Insan Lubuklinggau.

8. Kepala Kepolisian Resor Musi Rawas dan Jajarannya yang telah
membantu memberikan data yang diperlukan selama penelitian.

9. Seluruh Staf Dosen dan Karyawan Universitas Bina Insan Lubuklinggau.

10. Seluruh keluarga terutama Bapak, Ibu dan Kakak-kakakku tercinta
yang telah memberikan bantuan moril dan materil.

11. Semua pihak yang telah membimbing, membantu dan mendorong
penyelesaian Skripsi ini.

Mudah-mudahan Allah SWT membalas semua budi baik yang telah
diberikan. semoga skripsi ini dapat berguna bagi pembaca.

Lubuklinggau, Desember 2022

Yamida

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
KEPUTUSAN TIM PENGUJI SKRIPSI.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
SURAT PERNYATAAN.....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACK	viii
SURAT PERNYATAAN.....	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Fokus dan Sub Fokus Penelitian.....	7
1.3 Rumusan Masalah	8
1.4 Batasan Masalah.....	8
1.5 Tujuan Penelitian.....	9
1.6 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	10
2.1 Literatur.....	10
2.1.1 Kualitas Pelayanan	10
2.2 Penelitian yang Relevan	26
2.3 Kerangka Berpikir	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	34
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	34
3.2 Rancangan Penelitian	35
3.3 Prosedur Penelitian	37
3.4 Data dan Sumber Data	38
3.5 Teknik Pengumpulan Data	38
3.6 Teknik Analisis Data	40
3.7 Pemeriksaan Keabsahan Data	43
BAB VI HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	46
4.1 Gambaran Objek Penelitian	46
4.2 Hasil Penelitian	49

BAB V PEMBAHASAN	80
5.1 Pembahasan	80
BAB VI SIMPULAN DAN SARAN	87
6.1 Simpulan	87
6.2 Saran	88
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

Protected by PDF Anti-Copy Free
 (Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)



DAFTAR TABEL
Protected by PDF Anti-Copy Free

Tabel 3.1 : Alokasi Waktu Penelitian (Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

34



Protected by PDF Anti-Copy Free
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Skema Kerangka Pem	32
Gambar 4.1 : Struktur Organisasi....	48

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

xv



Protected by PDF Anti-Copy Free
DAFTAR LAMPIRAN
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Lampiran 1 : Kuisisioner

Lampiran 2 : Hasil Penelitian

Lampiran 3 : Surat Izin Penelitian

Lampiran 4 : Kartu Bimbingan Skripsi

Lampiran 5 : Dokumentasi



Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)



BAB I
Protected by PDF Anti-Copy Free
PENDAHULUAN
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)


1.1 Latar Belakang Penelitian



Di Indonesia, Konsep Administrasi Pemerintahan seringkali dipergunakan secara bersama-sama (dipakai sebagai sinonim dari konsepsi pelayanan perijinan umum, serta pelayanan publik). Dari istilah tersebut diatas dipakai sebagai terjemah dari publik servis. Negara sebagai organisasi publik, pada dasarnya dibentuk untuk penyelenggaraan pelayanan masyarakat. Meskipun organisasi publik memiliki ciri-ciri yang berbeda dengan organisasi bisnis, tetapi tidak ada salahnya dalam operasionalnya menganut paradigma yang dianut dalam organisasi bisnis yaitu: efisien, efektif, dan menempatkan masyarakat sebagai stakeholder yang harus dilayani sebaik-baiknya. Fokus dari dinamika perbaikan kualitas pelayanan terletak kepada kepuasan masyarakat yang disini berperan sebagai stakeholder, oleh karena itu perlu dipahami hal-hal yang berkaitan dengan masyarakat. Masyarakat dalam konteks ini adalah semua orang yang menuntut suatu organisasi publik untuk memenuhi standar kualitas tertentu karena itu memberi pengaruh organisasi publik.

Pelayanan publik seharusnya lebih responsif terhadap kepentingan publik karena akan terpantau secara transparan kebijakan, prosedur dan perilaku yang menyimpang paradigma pelayanan publik berkembang dari pelayanan yang sifatnya sentralistik ke pelayanan yang lebih memberikan fokus pada pengelolaan yang berorientasi kepuasan pelanggan. Memperhatikan peran pelayanan umum yang semakin menonjol maka tidaklah heran apabila masalah layanan mendapat

Protected by PDF Anti-Copy Free
perhatian masyarakat maupun dalam kaitan dengan pokok usaha dan kegiatan
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)
organisasi.

Konteks *good governance* pelayanan publik merupakan gerbang utama reformasi birokrasi instansi  pelayanan publik adalah ruang dimana masyarakat dan aparatur negara berinteraksi secara langsung dengan masyarakat. Disinilah pelayanan publik seharusnya menjadi lebih responsif terhadap kepentingan publik karena akan terpantau secara transparan kebijakan, prosedur dan perilaku yang menyimpang. Paradigma pelayanan publik berkembang dari pelayanan yang sifatnya sentralistik ke pelayanan yang lebih memberikan fokus pada pengelolaan yang berorientasi kepuasan pelanggan.

Kualitas pelayanan publik selalu mengedepankan kepentingan masyarakat sebagai pelanggan, namun selama ini masyarakat mengkonotasikan pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat cenderung kurang baik dan tidak berkualitas. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya pengaduan yang diajukan kepada oknum aparatur pemerintah yang memberikan layanan kepada masyarakat. Salah satu keluhan yang sering terdengar dari masyarakat yang berhubungan dengan aparatur pemerintah adalah selain berbelit-belit akibat birokrasi yang kaku, juga perilaku oknum aparatur yang kadang kala kurang bersahabat. Hal tersebut sering menjadi alasan utama masyarakat terhadap kegunaan mereka untuk menggunakan jasa pelayanan publik. Terlepas dari hal tersebut saat ini instansi-instansi pemerintah mulai menata dan berlomba-lomba memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat.

Selain itu kualitas pelayanan seringkali digunakan untuk melihat bagaimana kinerja pelayanan organisasi publik. Pelayanan umum di Kantor Urusan SIM

Protected by PDF Anti-Copy Free

Sat Lantas Polres Musi Rawas merupakan salah satu fungsi tugas pokok. Kualitas pelayanan tersebut mencerminkan kualitas dari instansi dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Melalui pelayanan publik yang dilaksanakan untuk masyarakat, maka “wajah” sosok instansi banyak dinilai oleh masyarakat. Kualitas pelayanan yang baik akan mencitrakan instansi pemerintah yang baik dimata masyarakatnya. Pelayanan umum yang kurang baik tidak akan menciptakan suatu kepuasan pada masyarakat. Dari sinilah dapat disimpulkan dan dijadikan tolak ukur dimana dalam mewujudkan kepuasan pada masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, instansi maupun pemerintah haruslah mampu untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin dengan mengevaluasi aspek–aspek kualitas pelayanan yang ada.

Kepolisian merupakan salah satu lembaga pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Fungsi pemerintah yang dijalankan oleh Polri terutama yang bersangkutan dengan penegakan hukum, pengayoman, perlindungan, pelayanan, pembimbingan kepada masyarakat, tugas-tugas ini berkaitan erat dengan tugas-tugas sosial yang sehari-harinya berhadapan dengan masyarakat. Didalam menjalankan kegiatan pencegahan (*preventif*) dan penegakan hukum (*repressif*). Polri mulai melakukan perbaikan pelayanan, yang dilakukan dengan meningkatkan kualitas manusianya. Manusia merupakan faktor penentu yang memegang peranan sangat penting dalam menentukan baik buruknya pelayanan yang diberikan. Tuntutan masyarakat terhadap kualitas aparatur kepolisian mendapatkan perhatian yang serius bagi semua kalangan yang berkompeten dalam pelayanan masyarakat, karena mau tidak mau, akan menjadi tantangan dalam menghadapi era globalisasi yang sangat memerlukan berbagai

keahlian, baik keahlian manajerial maupun kemampuan teknis, serta kemampuan dan kemauan kepemimpinan yang berorientasi mengutamakan kepentingan warganya.



Peningkatan kualitas pelayanan memegang peranan yang penting dalam mencapai visi dan misi yang telah ditetapkan dan keberlangsungan untuk masa yang akan datang. Berbagai perubahan langsung maupun tidak langsung berdampak terhadap pola pelayanan publik yang diberikan oleh kepolisian terutama dalam hal ini adalah Satuan Lalu Lintas kepada masyarakat yang dituntut mengubah cara berfikirnya dalam memberikan pelayanan kepada pemohon Surat Izin Mengemudi (SIM) sebagai pengguna jasa seiring dengan semakin membaiknya pengertian pemohon SIM terhadap hak-hak nya sebagai warga negara yang mempunyai akses langsung kepada pemerintah daerah. Dalam pelayanan SIM keberhasilan peningkatan kualitas pelayanan dapat dilihat dari kelancaran rutinitas kegiatan pelayanan SIM dan partisipasi masyarakat serta meningkatnya kesadaran masyarakat untuk mengurus Surat Izin Mengemudi .

Seiring dengan meningkatnya mobilitas penduduk dan meningkatnya pengguna jalan kebutuhan untuk memiliki Surat Izin Mengemudi (SIM) pun kian hari semakin meningkat. Dimana pemberian pelayanan administrasi maupun lalu lintas, seperti Surat Izin Mengemudi (SIM), berorientasi pada prinsip cepat dan mudah dengan tidak mengabaikan identifikasi dan perpanjangan surat.

Polres Musi Rawas melalui Satuan Penerbitan Administrasi Surat Izin Mengemudi melakukan inovasi pelayanan dalam penerbitan Surat Izin Mengemudi SIM untuk mempermudah masyarakat yang mengurus pembuatan Surat Izin Mengemudi baik secara manual maupun secara *online*. Surat Izin

Protected by PDF Anti-Copy Free

Mengemudi ini di Indonesia diterbitkan sebagai bukti registrasi dan identifikasi (Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark) untuk setiap orang yang sudah memenuhi persyaratan secara administrasi, memahami peraturan lalu lintas secara jasmani dan rohani serta terampil mengemudi kendaraan.



Menurut Pasal 77 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009, setiap orang yang mengemudikan kendaraan bermotor di jalan wajib memiliki Surat Izin Mengemudi (SIM) sesuai dengan jenis kendaraan bermotor dan bermobil yang dikemudikan. Surat Izin Mengemudi memiliki berbagai jenis dan golongan diantaranya Surat Izin Mengemudi golongan SIM A, Surat Izin Mengemudi mobil penumpang dan barang perseorangan dengan maksimal berat angkut yang diperbolehkan dengan kapasitas 3.500 kg.

Golongan SIM B1, untuk golongan perseorangan surat Izin Mengemudi ini untuk Mengemudi mobil penumpang dengan barang untuk perseorangan dengan maksimal berat angkut yang disarankan tidak melebihi kapasitas 3.500 kg. Golongan SIM B2, ini diperuntukan pengemudi kendaraan jenis kendaraan alat berat, kendaraan penarik, berat lebih dari 3.500 kg dengan menarik kendaraan atau tempelan dengan kapasitas berat melebihi 1.000 kg. Golongan SIM C, untuk pengemudi kendaraan khusus roda dua yang dibuat dengan kecepatan melebihi 40 km/jam. Golongan SIM C1, Diperuntukan untuk pengendara yang kapasitas mesinnya 250-500 cc. Golongan C2, untuk pengendara yang kapasitas mesinnya melebihi 500 cc. Dan untuk Golongan SIM D, digunakan untuk pengendara yang memiliki kebutuhan khusus atau disabilitas.

Dengan adanya Satlantas di Polres Musi Rawas sangatlah membantu masyarakat untuk menunjang kelancaran dalam pembuatan Surat Izin

Protected by PDF Anti-Copy Free

Mengemudi, Satlantas Polres Musi Rawas dituntut agar dapat meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat karena Satlantas Polres Musi Rawas sebagai penyedia pelayanan publik dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi, Merupakan suatu kewajiban bagi Satlantas Musi Rawas untuk memberikan pelayanan dengan kualitas yang baik, sehingga apa yang menjadi harapan atau keinginan masyarakat dapat tercapai dengan baik.

Satlantas Polres Musi Rawas selalu melakukan pelayanan pembuatan SIM dengan mengedepankan *Tangibel* (berwujud) yaitu berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan material yang dipasang. *Reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan handal dan akurat. *Responsiviness* (ketanggapan) yaitu kemauan untuk membantu masyarakat dan memberikan jasa dengan cepat. *Assurance* (jaminan) yaitu pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan pegawai untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan. Dan *Emphaty* (empati) yaitu kepedulian dan perhatian secara pribadi yang diberikan kepada masyarakat

Prosedur pembuatan Surat Izin Mengemudi salah satunya cukup memiliki E-KTP maka pemohon bisa melakukan ujian Surat Izin Mengemudi dimana saja asalkan di daerah Pemohonan Surat Izin Mengemudi sudah terintegrasi Surat Izin Mengemudi *online* bagi yang membuat di secara *online*. Tata cara pembuatan Surat Izin Mengemudi mengisi formulir pendaftaran, KTP asli untuk WNA, KITAP bagi warga negara diluar yang tinggal tetap di indonesia atau KITAS bagi warga negara yang pelajar yang bersekolah atau berkerja sebagai tenaga ahli di indonesia, surat izin kerja dari kementerian yang membidangi ketenaga kerjaan

Protected by PDF Anti-Copy Free
 bagi warga asing yang bekerja di Indonesia, surat keterangan kesehatan, dan umur
 (Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)
 minimal 17 Tahun untuk pemohon Surat Izin Mengemudi.



1.2 Fokus dan Sub Fokus Penelitian

a. Fokus penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dibahas diatas maka fokus penelitian ini adalah kualitas pelayanan dimana kualitas pelayanan adalah suatu kondisi manfaat yang diberikan oleh instansi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat umum baik berupa barang ataupun jasa.

b. Sub fokus penelitian

Sub fokus yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu:

- 1) Strategi peningkatan kualitas pelayanan melalui *Tangibel* (berwujud) yaitu berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan material yang dipasang.
- 2) Strategi peningkatan kualitas pelayanan melalui *Reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan handal dan akurat.
- 3) Strategi peningkatan kualitas pelayanan melalui *Responsiveness* (ketanggapan) yaitu kemauan untuk membantu masyarakat dan memberikan jasa dengan cepat.
- 4) Strategi peningkatan kualitas pelayanan melalui *Assurance* (jaminan) yaitu pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan pegawai untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan.

- Protected by PDF Anti-Copy Free**
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)
- 5) Strategi peningkatan kualitas pelayanan melalui *Emphaty* (empati) yaitu kepedulian dan perhatian secara pribadi yang diberikan kepada masyarakat.



Dari sub fokus tersebut dapat mengetahui bagaimana Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) Pada Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Musi Rawas

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas dapat dirumuskan masalah yang dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana analisis strategi peningkatan kualitas pelayanan surat izin mengemudi (SIM) pada kantor satuan lalu lintas Polres Musi Rawas?
2. Apakah faktor yang paling dominan dari *Tangibel* (berwujud) *Reliability* (kehandalan) *Responsiviness* (ketanggapan) *Assurance* (jaminan) *Emphaty* (empati) dalam peningkatan kualitas pelayanan pembuatan SIM di Polres Musi Rawas

1.4 Batasan Masalah

Agar penelitian dapat dilakukan dengan fokus, sempurna dan mendalam maka penulis memandang permasalahan penelitian yang diangkat perlu dibatasi variabelnya. Oleh karena itu, penulis membatasi hanya berkaitan dengan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) Pada Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Musi Rawas.

Protected by PDF Anti-Copy Free

1.5 Tujuan Penelitian

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Penelitian ini memiliki beberapa tujuan untuk menjawab dari penulisan

laporan penelitian berikut ini adalah

1. Untuk menganalisis Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Surat Izin Mengamudi (SIM) Pada Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Musi Rawas
2. Untuk mengetahui faktor yang paling dominan dalam Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang diharapkan sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Surat Izin Mengamudi (SIM) Pada Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Musi Rawas”.

2. Tempat Penelitian

Penulis dapat memberikan masukan dalam saran khususnya pada Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Surat Izin Mengamudi (SIM) Pada Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Musi Rawas.

3. Bagi penelitian selanjutnya.

Penelitian ini dilakukan sebagai masukan bagi rekan-rekan mahasiswa dan pihak lainnya yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut sebagai bahan bacaan yang di harapkan akan menambah wawasan pengetahuan bagi pembacanya terutama mengenai “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Surat Izin Mengamudi (SIM) Pada Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Musi Rawas”

Protected by PDF Anti-Copy Free
BAB II
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)
KAJIAN PUSTAKA



2.1 Literatur

2.1.1 Kualitas Pelayanan

Teori Ilmu Administrasi Negara mengajarkan bahwa pemerintah negara pada hakekatnya menyelenggarakan dua jenis utama, yaitu fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan. fungsi pengaturan biasanya di kaitkan dengan hakikat negara modern sebagai suatu negara hukum (*legal state*), sedangkan fungsi pelayanan dikaitkan dengan hakikat negara sebagai Satuan Negara Kesejahteraan (*welfare state*). Baik fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan menyangkut semua segi kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara serta pelaksanaannya dipercayakan kepada aparatur pemerintah tertentu yang secara fungsional bertanggung jawab atas bidang-bidang tertentu kedua fungsi tersebut (Siagian, 2021).

Pelayanan berasal dari kata “layan” yang berarti menolong (membantu) dan menyediakan segala apa yang di perlukan oleh seseorang untuk perbuatan melayani. Sementara, istilah publik berasal dari Bahasa Inggris publik berarti umum, masyarakat, dan negara. Undang-Undang Nomor tahun 2009 tentang pelayanan publik memberikan definisi bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang dan jasa, atau pelayanan Administrasi yang disediakan oleh para penyelenggaraan pelayanan publik.

Protected by PDF Anti-Copy Free

Pelayanan publik menurut (Harbani Pasaolong, 2007), adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam satu kesatuan, menawarkan kepuasan masyarakat. Hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. (Pasaolong, 2010) pelayanan pada dasarnya dapat disimpulkan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok/organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. kesimpulnya bahwa dalam pelayanan terdapat seseorang/organisasi dan pemenuhan kebutuhan.

Menurut (Gilman dan Lewis, 2005), bahwa pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilakukan secara penuh tanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Pelayanan mempunyai makna melayani orang yang di layani. Jika melayani, maka sejatinya adalah memberikan pelayanan atau pengabdian secara professional. Sedangkan dalam konteks pelayanan publik yaitu pelayanan kebutuhan yang berkaitan dengan kepentingan publik. pelayanan publik merupakan pemberian layanan yang diberikan kepada masyarakat secara baik, yaitu baik secara jasa maupun barang atau administrasi sebagai bagian dari keperluan masyarakat. Pelayanan publik yang baik akan memberikan kepuasan terhadap masyarakat karena pelayanan tersebut.

Optimalisasi pelayanan publik menurut pendapat (Indri dan Hayat, 2015) adalah memberikan pelayanan secara profesional dan berkualitas yang mempunyai implikasi positif terhadap kepuasan pelanggan atau masyarakat. Keberadaan sumber daya aparatur adalah unsur utama dan terpenting dalam pemberian layanan. Karena aparaturlah yang bersangkutan secara langsung

Protected by PDF Anti-Copy Free

dengan masyarakat sebagai penerima layanan. Aparatur negara adalah kunci
 (Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

keberhasilan pelayanan publik pada instansi atau lembaga pemerintah. Jika

pelayanannya bagus, maka pelayanan dapat dijalankan sebagaimana

mestinya. Istilah lain yang berkaitan dengan pelayanan yaitu pengabdian dan

pengayoman. Dari seorang administrator diharapkan akan tercerminkan

sifat-sifat memberikan pelayan publik, pengabdian kepada kepentingan

umum dan memberikan pengayoman kepada masyarakat lemah dan kecil.

Administrator lebih menekankan kepada kepentingan masyarakat ketimbang

sendiri (Thoha, 2001). Pelaksanaan Pelayan publik oleh birokrasi publik

merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi

masyarakat disamping abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi

dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat dari suatu negara

kesejahteraan. Selain itu dalam kondisi masyarakat yang semakin kritis,

birokrasi publik di tuntut harus dapat mengubah posisi dan peran dalam

memberikan pelayanan publik. Dari yang suka mengatur dan

memerintahakan berubah menjadi suka menolong menuju kearah yang

fleksibel kalaboratis dan dialogis dan dari cara yang sloganis menuju cara-

cara yang realistik pragmatis (Thoha, 2001).

Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai: *“The collective effect of service performance which determine the degree of satisfaction of a user of the service.”* (efek kolektif pertunjukan layanan yang menentukan tingkat kepuasan pengguna layanan).

Protected by PDF Anti-Copy Free

Menurut Joseph M. Juran "Kualitas adalah kecocokan untuk pemakaian. Definisi ini menekankan orientasi pada pemenuhan harapan pelanggan. (Fandi Tjiptoro)



Maka dalam pembahasan ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik adalah suatu kondisi manfaat yang diberikan oleh instansi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat umum baik berupa barang ataupun jasa.

a) Mengukur kualitas pelanggan

Definisi-definisi tentang kualitas tidak ada yang sempurna dalam mendistribusikan bagaimana kualitas yang sesungguhnya. Oleh sebab itu setiap perusahaan harus mendefinisikan kualitas berdasarkan tujuan, harapan, budaya dan pelanggannya masing-masing.

Maka dalam pembahasan ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik adalah suatu kondisi manfaat yang diberikan oleh instansi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat umum baik berupa barang ataupun jasa.

b) Mengukur kualitas pelanggan

Definisi-definisi tentang kualitas tidak ada yang sempurna dalam mendistribusikan bagaimana kualitas yang sesungguhnya. Oleh sebab itu setiap perusahaan harus mendefinisikan kualitas berdasarkan tujuan, harapan, budaya dan pelanggannya masing-masing.

Protected by PDF Anti-Copy Free

Menurut (Salim dan Woodward, 1992) ada beberapa kriteria dalam (Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark) menentukan kualitas pelayanan, yaitu:

1. Ekonomis

Penggunaan sumber daya yang sedikit mungkin dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik.

2. Efisiensi

Suatu keadaan yang menunjukkan tercapainya perbandingan terbaik antara masukan dan keluaran dalam suatu penyelenggaraan pelayanan publik.

3. Efektifitas

Tercapainya tujuan yang telah ditetapkan dalam pelayanan.

4. Keadilan

Pelayanan publik yang diselenggarakan dengan memperhatikan aspek-aspek pemerataan.

Kriteria-kriteria kualitas pelayanan yang dijelaskan diatas merupakan alat untuk mengukur kualitas pelayanan. Pada prinsip mengukur kualitas pelayanan hampir sama dengan mengukur kepuasan pelanggan yaitu di tentukan oleh persepsi pelanggan dan harapan pelanggan akan kualitas pelanggan. Kriteria kualitas pelayanan pada dasarnya terkait dengan pelayanan baik berupa aktivitas, sikap dan cara aparat dalam melayani dan memuaskan masyarakat. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kualitas itu bermakna mutu atau kecakapan. Suatu mutu atau kualitas tersebut baik jika penyediaan jasa memberikan pelayanan yang setara atau melebihi dengan yang diharapkan pelanggan. Sedangkan mutu dan kualitas dikatakan

Protected by PDF Anti-Copy Free

kurang jika pelanggan memperoleh pelayanan yang lebih rendah dari
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

harapannya. Dengan demikian pencapaian kepuasan pelanggan memerlukan keseimbangan antara kebutuhan dan keinginan dari apa yang diberikan.

“kualitas layanan lebih sulit bagi konsumen untuk mengevaluasi dari pada kualitas barang. Kualitas pelayanan hasil persepsi dari perbandingan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan aktual: kualitas harapan tidak dibuat semata-mata pada hasil layanan, mereka juga melibatkan evaluasi dari proses layanan.

Berdasarkan uraian diatas dapat ditentukan indikator yang tepat untuk mengukur kualitas pelayanan di kantor urusan SIM Satlantas Polres Musi Rawas guna membantu mewujudkan pelayanan yang lebih baik seperti harapan pengguna jasa, yaitu dengan menggunakan indikator:

- a. Kesederhanaan
- b. Kejelasan dan kepastian
- c. Keadilan yang merata
- d. Ketetapan waktu.

Adapun alasan yang dapat dikemukakan sebagai indikator tersebut diatas adalah karena kualitas pelayanan merupakan suatu konsep yang disusun dari berbagai indikator yang bervariasi sesuai dengan fokus dan konteks penggunaannya, dengan demikian kualitas pelayanan publik sebenarnya dapat dilihat dari banyak kriteria yang mempengaruhinya. Beberapa literatur yang membahas mengenai kualitas pada umumnya

Protected by PDF Anti-Copy Free

memiliki kesamaan substansial yakni untuk melihat seberapa jauh pelanggan
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

dapat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh instansi maupun birokrasi, karena itu dapat memilih salah satu dari berbagai kriteria, penulis berpendapat telah mewakili kriteria, penulis berpendapat telah dapat mewakili kriteria lainnya yang digunakan dalam mengukur kualitas pelayanan publik. Surat Izin Mengemudi (SIM) sangat penting pengendara kendaraan bermotor guna menciptakan keselamatan di jalan dalam mengendara.

Pengertian SIM yaitu:

“Tanda bagi orang yang telah terbukti punya pengetahuan dan kemampuan serta memenuhi persyaratan lain yang ditentukan berdasarkan Perundang-Undangan Lalu Lintas untuk mengemudi kendaraan bermotor.” (pedoman Pelaksanaan Tugas Polri, 2003).

Sedangkan hukum kepemimpinan SIM sendiri ditetapkan dalam UU No. 14 Tahun 1992 pasal 18 (1): “Persyaratan pengemudi, setiap pengemudi Nomor wajib memiliki Surat Izin Mengemudi (SIM).” Kantor Urusan SIM Satlantas Polres Musi Rawas sebagai salah satu organisasi publik yang memberikan pelayanan dalam hukum diatur dalam UU No. 2 Tahun 2002 Pasal 15 (2): “kepolisian Republik Indonesia sesuai dengan Peraturan Perundang-Undangan lainnya berwenang memberikan surat izin mengemudi kendaraan bermotor.

Dan spesifikasinya dapat kita temukan juga dalam PP No. 44 Tahun 1993 Pasal 216 yang berbunyi: “pemberian SIM sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari LLAJ dilaksanakan oleh unit pelaksanaan BIT SIM


Protected by PDF Anti-Copy Free
 kendaraan bermotor Satlantas Polri yang selanjutnya di dalam PP ini disebut
 (Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)
 pelaksana BIT SIM.

Pelayanan pembuatan ini harus di tempuh melalui proses yang telah ditetapkan oleh Kantor Urusan SIM Satlantas Polres Musi Rawas. Sistem dan prosedur pelayanan pada Kantor Urusan SIM Satlantas Polres Musi Rawas mengacu berdasarkan PP No.31 Tahun 2004 tentang tarif atas jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kepolisian Negara Republik Indonesia. Sistem Prosedur pengurusan 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 SIM.

Dalam kaitannya dengan peningkatan Polri, Kapolri dalam surat keputusannya mengidentifikasi kriteria pelayanan Polri yang baik antara lain:

- a. Bermanfaat bagi kemanusiaan, peningkatan kesejahteraan dan bagi pengembangan ketertiban pribadi dan masyarakat.
- b. Diberikan secara adil dan merata serta layak bagi setiap warga masyarakat, tanpa memandang derajat sosialnya.
- c. Berdasarkan ketentuan hukum dan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku menjamin kepastian hukum dan memelihara keseimbangan antara kepentingan pribadi dan masyarakat.
- d. Dilaksanakan dengan keikhlasan, kesungguhannya dan rasa tanggungjawab dengan tutur kata yang sopan dan komunikatif, bersifat ramah memperlakukan tiap warga masyarakat.

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Kusuma, 2013) berpendapat bahwa kinerja adalah bentuk hasil pencapaian seseorang sehingga mendapatkan prestasi. Prestasi itulah yang menjadi ukuran kemampan seorang pegawai tersebut. Selanjutnya (Lastriani, 2014) mena  bahwa kinerja memiliki keterkaitan terhadap tujuan organisasi. Pegawai harus memberikan kontribusi kepada organisasi agar mencapai visi dan misi organisasi tersebut. Pelayanan adalah setiap tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan sesuatu (Sirait, 2016). Pelayanan adalah rasa menyenangkan yang diberikan kepada orang lain disertai kemudahan-kemudahan dan memenuhi segala kebutuhan mereka (Maritha, 2014). Pelayanan adalah salah satu strategi produk, produk perusahaan biasanya mencakup berbagai pelayanan itu bisa merupakan bagian kecil atau bagian besar dari seluruh produk (Koestanto dan Yuniati, 2014). Kepuasan didefinisikan sebagai perasaan pelanggan yang puas atau kecewa yang dihasilkan dari membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) dengan ekspektasi pelanggan (Iskandar dan Sugiharto, 2013). Kepuasan merupakan faktor-faktor dari dalam diri individu, yang menyebabkan mereka bertindak dengan cara tertentu (Julia, 2017). Kepuasan pelanggan adalah kondisi dimana harapan konsumen mampu dipenuhi oleh jasa/produk (Maritha, 2014).

Adapun alasan yang dapat dikemukakan sebagai indikator tersebut diatas adalah karena kualitas pelayanan merupakan suatu konsep yang disusun dari berbagai indikator yang bervariasi sesuai dengan fokus dan konteks

Protected by PDF Anti-Copy Free

penggunaannya, dengan demikian kualitas pelayanan publik sebenarnya
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

dapat dilihat dari banyak kriteria yang mempengaruhinya. Beberapa literatur yang membahas nilai kualitas pada umumnya memiliki kesamaan substansial yakni melihat seberapa jauh pelanggan dapat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh instansi maupun birokrasi, karena itu dengan memilih salah satu dari berbagai kriteria, penulis berpendapat telah dapat mewakili kriteria , penulis berpendapat telah dapat mewakili kriteria lainnya yang digunakan dalam mengukur kualitas pelayanan publik. Surat Izin Mengemudi (SIM) sangat penting pengendara kendaraan bermotor guna menciptakan keselamatan di jalan dalam mengendara.

a) Konsep Kualitas Pelayanan

Amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menjadi acuan bagi penyelenggaraan untuk memberikan pelayanan secara optimal dan maksimal. Kesinambungan seperti itulah yang memberikan dampak kepercayaan kepada masyarakat dalam menerima pelayanan. Masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang ada. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dasarnya adalah tergantung dari bagaimana ia dilayani, seperti apa pelayanannya, serta bagaimana pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang ditafsirkan hanya dengan kontekstualitasnya saja, tetapi harus diimplementasikan secara substansif. Bahwa siapa yang melayani dan bagaimana pelayanannya harus diaktualisasikan dengan penuh tanggung jawab dan profesionalisme.

Protected by PDF Anti-Copy Free

Menurut (Daryanto, 2014) pelayanan publik yang bersifat ideal artinya
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

ada pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan
responsibilitas dari per... yanan (aparatur pemerintah) dengan ciri-
ciri:



1. Efektif dan Efesien, lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan sasaran dan sarana pelayanan serta ketetapan waktu pelayanan.
2. Sederhana, memberikan pelayanan mudah, cepat, tepat tidak berbelit-belit, serta mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.
3. Kejelasan dan Kepastian, mengandung akan arti adanya transparansi mengenai rincian biaya /tarif pelayanan dan prosedur/tata cara pelayanan, serta persyaratan pelayanan.
4. Keterbukaan, mengandung arti prosedur /tata cara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung jawab memberi pelayaan, waktu penyesuaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

Menurut (Meonir, 2003) dalam pelaksanaan suatu pelayanan publik memiliki kriteria yaitu sebagai berikut:

1. Kesadaran pegawai

Adanya kesadaran dari pegawai mengenai tindakan terhadap tugas atau pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya sehingga

Protected by PDF Anti-Copy Free

membawa pengaruh yang positif dan memberikan pelayanan yang baik.
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

2. Adanya aturan



Terdapat aturan berorganisasi mutlak diperlukan agar organisasi dan pekerjaan dapat terarah dan teratur yaitu sebagai berikut:

1. Faktor organisasi

Yaitu pengaturan dan mekanisme kerja (sistem, metode, serta prosedur) yang mampu menghasilkan pelayanan yang memadai.

2. Faktor kemampuan dan keterampilan

Jika kemampuan maupaun keterampilan yang memadai maka pelaksanaan tugas / pekerja dapat dilakukan dengan baik.

3. Faktor sarana dan prasarana

Adanya sarana pelayanan yang memadai dan mencukupi sehingga tercipta efektifitas suatu pelayanan.

Pasal 5 UU No.25/2009 menyebutkan, bahwa ruang lingkup pelayanan publik adalah meliputi pelayanan barang publik dan jasa serta pelayanan administrasi yang diatur sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pemberian pelayanan dalam ruang lingkup tersebut harus dipenuhi oleh pemberian serta baik, akuntabel dan maksimal, sehingga kepuasan masyarakat dalam penerimaan pelayanan dapat terpenuhi. Pelayanan publik tidak hanya memberikan pelayanan secara fisik, tetapi juga sikap, perilaku penting dalam pelayanan publik. Kepuasan masyarakat tidak hanya

Protected by PDF Anti-Copy Free
 bertumpuk pada cepatnya pelayanan, tetapi pada aspek kebaikan dan etika
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)
 dalam pemberian pelayanannya.

b) Indikator Kualitas Pelayanan Publik



Ada enam indikator pelayanan publik menurut (Muslim B Putra, 2019) menyelenggarakan pelayanan publik yaitu:

1. Kebijakan Pelayanan

Indikator ini berfokus pada ketersediaan standar pelayanan pada unit penyelenggaraan pelayanan publik. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan atau acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mempermudah, terjangkau, dan terukur. Komponen Standar Pelayanan Publik (SPP) diatur dalam Pasal 21 UU No.25/2009 tentang pelayanan publik.

Penilaian standar pelayanan pada unit penyelenggara pelayanan publik meliputi ketersediaan Standar Pelayanan Publik (SPP) yang menjadi acuan pemberian pelayanan pada masyarakat. Standar Pelayanan Publik (SPP) pada setiap jenis/produk pelayanan, sesuai Standar Pelayanan Publik (SPP) unit penyelenggara dengan peraturan perundang-undangan, keteraksesan Standar Pelayanan Publik (SPP) unit penyelenggara oleh masyarakat, penyusunan Standar Pelayanan Publik (SPP) yang melibatkan masyarakat dan Standar Pelayanan Publik (SPP) yang tepat guna. Maklumat pelayanan adalah salah satu komponen Standar Pelayanan Publik

Protected by PDF Anti-Copy Free
 (SPP) yang penting sebagai janji penyelenggara pelayan publik
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)
 kepada masyarakat. Maklumat pelayanan adalah pernyataan
 kesanggupan pey pelayan publik dalam melaksanakan
 pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan Publik (SPP) yang telah
 disusun dan dipublikasikan.

Peyelenggaraan pelayanan publik juga di tutut untuk
 melaksanakan survei kepada masyarakat (SKM) sebagai bentuk
 umpan balik dari masyarakat tentang pelayanan yang telah
 diselenggarakan. Apakah pelayanan sudah sesuai dengan Standar
 Pelayanan Publik (SPP) atau belum. Dari hasil survei tersebut
 diharapkan tindak lanjuti oleh penyelenggara atau mengukur
 kecepatan melakukan tindak lanjut dari hasil survei.

2. Profesionalisme SDM Peyelenggara

Pada indikator ini fokus pada kompetensi pelaksana pelayanan
 publik sesuai jenis layanan yang diselenggarakan. diharapkan ada
 kesesuaian jenis pelayanan yang diselenggarakan dengan kompetensi
 pelaksana pelayanan. Pelaksana layanan yang kompeten diharapkan
 pula responsif dan singap memberikan pelayanan kepada
 masyarakat. Bagi pelaksana layanan yang berkerja sesuai dengan
 kompentensi, dibuat kode etik pelaksana layanan sebagai aturan
 perilaku dalam melayani masyarakat. Dalam kode etik tersebut
 diatur tentang ketentuan sanksin (*punishment*) dan penghargaan

Protected by PDF Anti-Copy Free

(reward) bagi pelaksana pelayanan, selain itu pelaksana pelayanan (Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

dinilai dalam menggunakan seragam dan memakai atribut selama

melaksanakan tugas sebagai bagian dari budaya pelayanan.

3. Sarana dan Prasarana Pelayanan Publik

Pada indikator ini berfokus pada sarana prasarana pelayanan yang bersifat fisik (*tangible*) seperti parkir, *front office*, ruang tunggu, hingga toilet bagi pengguna layanan serta ruang laktasi dan sarana penunjang lainnya bagi yang berkebutuhan khusus (*difable*). Sarana parkir yang baik jika disediakan tempat parkir, karcis parkir, serta terpisahnya kendaraan roda dua dan roda empat serta disediakan CCTV untuk keamanan kendaraan. *Front Office* jika menyediakan informasi, konsultasi dan pengaduan tatap muka, disediakan meja khusus dan mudah diakses dan tidak terpisah dari layanan lainnya. ruang tunggu yang nyaman jika tersedian televisi, monitor anterian, bahan bacaan dan sirkulasi udara (AC/kipas angin) serta penunjang serta penunjang lainnya seperti wifi ruang ibadah/musollah yang menyatu ataupun terpisah.

4. Sistem Informasi Pelayanan Publik

Indikator ini berfokus pada sistem informasi berbasis elektronik dan non elektronik untuk informasi publik sebagai bentuk dukungan operasional pelayanan publik. Sistem informasi yang baik jika memuat informasi tentang profil penyelenggara, pelaksana, standar pelayanan, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan dan

Protected by PDF Anti-Copy Free

penilaian kinerja unit penyelenggara. Pengelola senantiasa
 (Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)
 melakukan pemutakhiran data dan kegiatan penyelenggara.

5. Konsultasi dan Pe



Indikator ini berfokus pada ketersediaan sarana/wahana pengaduan dan konsultasi. sarana yang dimaksud dapat berupa media sosial, email, surat, telepon, tatap muka, tempat khusus dan petugas khusus. Sedangkan hasil konsultasi masyarakat didokumentasikan sebagai arsip yang terdokumentasui dan mudah diakses dalam website/situs, majalah dan dokumen lainnya. Tentunya sarana yang dimaksud dapat diakses dan bisa dimanfaatkan semua lapisan masyarakat.

6. Inovasi Pelayanan

Indikator ini berfokus berfokus pada kretifitas pelaksana pelayanan publik melakukan inovasi yang bermanfaat bagi masyarakat, berkelanjutan, dapat direplikasi dan sudah dilaksanakan minimal dalam rentang satu tahun. Inovasi yang dihasilkan nilainya akan tinggi jika sudah pernah diikuti dalam kompetisi inovasi pelayanan publik seperti Sinovik (Sistem Informasi Inovasi Pelayanan Publik) yang diselenggarakan dan pernah mendapat penghargaan nasional dan internasional dari institusi tertentu atas inovasi yang telah dihasilkan penilaian kinerja pelayanan publik sebagai jalan menuju unit penyelenggara pelayanan publik dengan katagori pelayanan prima.

Protected by PDF Anti-Copy Free

Sedangkan menurut (Zeithaml dalam hardiyansyah, 2018) indikator (Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

kualitas pelayanan yaitu:

- a) *Tangibel* (berwujud) berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan materi yang siap pasang.
- b) *Reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan handal dan akurat.
- c) *Responsiviness* (ketanggapan) yaitu kemauan untuk membantu konsumen dan memberikan jasa dengan cepat
- d) *Assurance* (jaminan) yaitu pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan pegawai untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan
- e) *Emphaty* (empati) yaitu kepedulian dan perhatian secara pribadi yang diberikan kepada masyarakat

2.2 Penelitian yang Relevan

1. Penelitian Ani Mandacan, Bresca Merina (2021)

Dalam jurnal ENERSIA PUBLIKA judul Kualitas Pelayanan Vol 5 No 2 ISSN 2579-94X dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Satlantas Polres Sleman”, Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas Pelayanan di Satlantas Polres Sleman. Dalam suatu kenyataan di lapangan tentang pengurusan SIM, STNK, dan BPKB di Satlantas Polres Slemen banyak masyarakat dalam mengurus pembuatan SIM cenderung menggunakan jasa “Perantara”, karena mereka merasa lebih cepat dan mudah untuk mendapatkan SIM tanpa harus menjalani berbagai prosedur. Tetapi tidak sedikit pula yang mengeluhkan keberadaan perantara pada Kantor

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Urusan SIM Satlantas Polres Sleman. Citra Polisi akan lebih baik lagi bila aparat Polri tidak mau menerima pemberian yang bersifat informal (pungli) sehingga masyarakat akan mematuhi Polri sebagai aparat yang melayani dan mengayomi masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Pengumpulan data menggunakan teknik wawancara. Pengambilan informan dengan cara *purposive*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara umum kualitas pelayanan di Satlantas Polres Sleman sudah baik serta pengurusan pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi Bermotor SIM dilihat dari dimensi: a) bukti fisik (*tangible*), b) kehandalan (*reliability*), c) daya tanggap (*responsiveness*), d) jaminan (*assurance*), dan e) empati (*emphaty*) masing-masing menunjukkan hasil sangat baik. (Ani Mandacan, Bresca Merina, 2021)

2. Penelitian Efriani (2020)

Dalam Jurnal Ilmu Manajemen Terapan Vol 1, Issue E-ISSN : 2686-4924, P-ISSN : 2686-5246 dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Mobil Unit Pelayanan SIM Keliling Di Kota Pekanbaru. Dengan adanya kondisi persaingan yang cukup ketat dan penuh tantangan aparatur pemerintah yang lebih dituntut untuk bisa memberikan pelayanan yang sangat baik/rasa puas kepada masyarakat. Kualitas pelayanan kepada masyarakat ini menjadi salah satu indikator dari keberhasilan penyelenggara pemerintah. Konsumen dapat mengalami salah satu dari tingkat kepuasan umum yaitu kalau kinerja dibawah harapan, konsumen akan merasa kecewa. Tetapi jika kinerja sesuai dengan harapan pelanggan akan merasa puas dan apabila kinerja bisa melebihi harapan maka pelanggan akan

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

merasakan sangat puas, senang atau gembira. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei, pengumpulan data diperoleh dengan menggunakan angket berupa pernyataan tertulis yang dibagikan kepada responden untuk diisi dengan keadaan sebenarnya. Metode analisis kuantitatif adalah metode yang digunakan untuk mengajukan data dalam bentuk angka. Data yang digunakan pada penelitian ini adalah skala likert. Lokasi tempat penelitian ini adalah di mobil unit pelayanan SIM Keliling. Jenis data yang digunakan data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan kuesioner, wawancara dan Observasi. Analisis data yang digunakan analisis kuantitatif deskriptif.

3. Penelitian Tri Wakhyuni, Syakdiah, Retno Kusumawiranti (2020)

Dalam Jurnal POPULIKA Vo.8, Nomor 1, ISSN : 1829-7463 dengan judul Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Megemudi (SIM) *Online* Di Polres Sleman. Layanan SIM *Online* merupakan program yang direncanakan oleh Polri melalui Program Prioritas Polri yaitu promotor sleman merupakan salah satu Polres yang menjadi pilot project di wilayah hukum Polda DIY dalam melakukan Pelayanan SIM *Online* yang didukung oleh Satuan Pelaksana (Satpas) SIM. Penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi persyaratan kualitas pelayanan sesuai dengan tujuan program. Untuk mengukur kualitas pelayanan, penulis menggunakan indikator kualitas pelayanan yaitu kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsivenees*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangible*).

Protected by PDF Anti-Copy Free

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan mendeskripsikan kualitas pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) *Online* di Polres Sleman.

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data kualitatif digunakan untuk menganalisis data penelitian. Satpas Polres Sleman menggunakan 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut : Pertama, dimensi *Reliability*, belum didukung oleh seluruh SDM yang memiliki sertifikasi kompetensi dalam mengelola SIM *Online*, namun sudah ada *Standard Operasional Prosedur* (SOP) dalam layanan SIM *Online*. Kedua, dimensi *Responsiveness*, adanya standar waktu yang cepat pada perpanjangan SIM hanya membutuhkan waktu 15 menit dan untuk SIM baru membutuhkan waktu antara 75 menit hingga 90 menit sesuai dengan jenis SIM. Selain kecepatan, pelayanan dilakukan secara tepat dengan adanya biaya yang jelas berdasarkan PP No. 60 Tahun 2016. Ketiga, dimensi *Assurance*, yaitu pengetahuan dan kemampuan petugas Satpas dalam pelayanan SIM *Online*. Kendala yang dihadapi dalam memberikan jaminan layanan SIM *Online* adalah ujian praktek yang sulit dan banyak yang tidak lulus. Keempat, dimensi *Empathy*, yaitu adanya perhatian dan ketegasan penuh dengan adanya nomor antrian dan pengaturannya tanpa ada pilih kasih dan diskriminasi dalam pelayanan di layanan SIM *Online*. Kelima, dimensi *Tangibe*, terdapat gedung Satpas yang belum dimanfaatkan secara maksimal karena hanya digunakan untuk ujian praktek, jaringan internet yang sering *down* dan *offline*, serta jumlah komputer dan perangkat lain yang belum

Protected by PDF Anti-Copy Free

sebanding dengan banyak orang dalam layanan SIM Online. Sedangkan
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)
 media informasi dan ruang tunggu sudah baik dan lengkap.

4. Penelitian Aron Sebastian



In DIALOGUE : Jurnal C Administrative Science Vol. 1, Nomor 2, Desember 2019 ISSN Online : 2685-3582 by title the SIM Booking Service Innovation At Holy Polres Satlantas. In order to adapt in changing environment, innovation is an important component in public organization. Innovation in public organization runs in two stages, the initiation stage and the implementation stage. The study examines supporting factors and barriers of innovation at the Driving Licence Service agency. The paper analyzes the initiation stage and the implementation stage. In the initiation stage, the article shows the agency's decision to impement " SIM Booking Innovation" as Policy to respond to the demands of the community and organization. At implementation stage, the agency implement a more technical intervention by building infrastructure such as allocating special booth and staff, For driving license extension procedure, the agency adopted the existing model. In conclusion, the article argues that the supporting factors in organization innovation consists of broad-minded and open-minded leaders, availability of facilities, and organizational support in the implementation of innovation. On the other hand, the barrier factors of innovation are the lack of special budget to support innovation program, risk aversion of subordinates and over-reliance on high-performers. (Aron Sebastian, 2019)

2.3 Kerangka Berpikir

Protected by PDF Anti-Copy Free
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Dalam kerangka pemikiran ini dijelaskan mengenai proses berpikir peneliti dalam rangka mengadakan penelitian tentang kualitas pelayanan di Kantor Urusan SIM Satlantas Polres Musi Rawas. Penilaian mengenai kualitas diawali dari kinerja pelayanan dan harapan pengguna jasa di kantor urusan SIM Satlantas

Polres Musi Rawas. Adapun penjelasan pada kerangka pikir sebagai berikut: Sebelum mendapat pelayanan dari kantor Kantor Urusan SIM Satlantas Polres Musi Rawas, masyarakat pengguna jasa memiliki harapan kebutuhan akan suatu produk dan jasa. Harapan pelanggan disini merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan atas apa yang akan diterimannya bila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk melalui kinerja pelayanan yang ada di Kantor Urusan SIM Satlantas

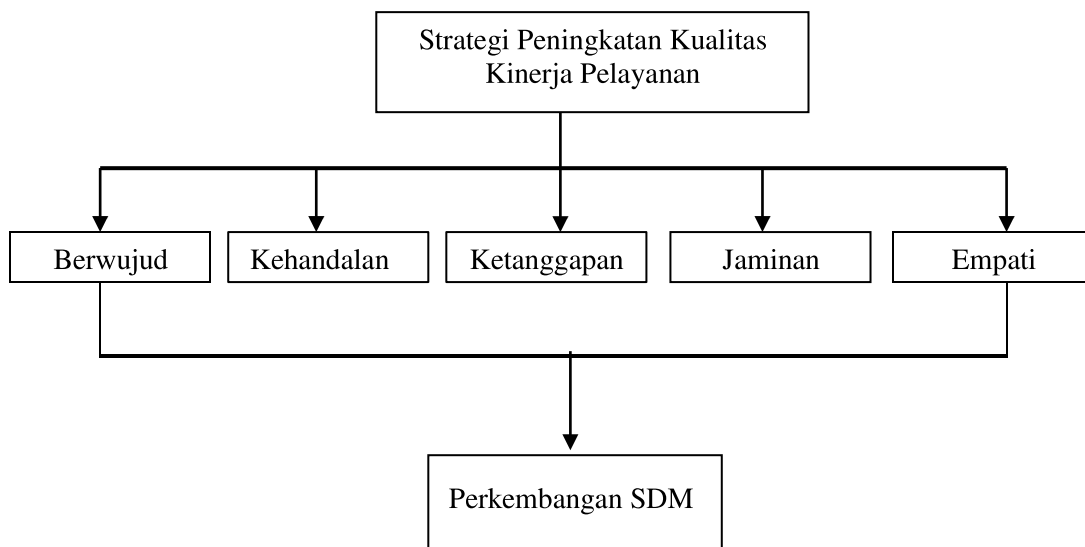
Polres Musi Rawas. Harapan tersebut akan menjadi suatu penilaian tingkat kualitas pelayanan apabila pengguna jasa membandingkan harapan dan kebutuhan yang dimiliki atas pemenuhan kebutuhan masyarakat melalui mutu kinerja pelayanan yang ada oleh aparat Kantor Urusan SIM Satlantas Polres Musi Rawas.

Dengan memperhatikan kebutuhan pengguna jasa maka akan tercapainya suatu realitas mengenai kualitas pelayanan. Bila pemakaian produk / jasa disertai dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat pengguna jasa bagi masyarakat tersebut dan sesuai dengan pengorbanan (*sacrifice*) maka dapat menciptakan gambaran realita tingkat kepuasan pengguna jasa. Kebutuhan pengguna jasa merupakan perpaduan antara unsur dimensi kualitas jasa dan atribut produk atau jasa yang secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa. Bila kebutuhan pengguna jasa sebanding dengan harapan mereka, maka bagi pengguna jasa tidak ada istimewanya sehingga dapat mereka nilai bahwa kualitas

Protected by PDF Anti-Copy Free
 (Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

pelayanan yang diberikan dalam kategori biasa saja. Dan apabila kebutuhan pengguna yang melebihi harapan, masyarakat pengguna jasa akan puas dan akan mengatakan pelayanan dapat dikatakan bagus dan istimewa. Namun bila kebutuhan nasabah lebih rendah dari harapan maka pengguna jasa akan merasa tidak puas dan mengatakan pelayanan yang diberikan kurang baik atau mengecewakan, karena harapan tidak terpenuhi

Dari penjabaran kerangka pikir di atas dapat digambarkan secara ringkas melalui bagan di bawah ini:



Gambar 2.1 : Skema Kerangka Pemikiran

Protected by PDF Anti-Copy Free

Agar antara pembaca dan penulis terdapat kesesuaian mengenai pengertian
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

atas variable yang digunakan maka perlu adanya suatu definisi konsep bagai berikut:



Kualitas Pelayanan di Kantor U M Satlantas Polres Musi Rawas. Adalah:

“Suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan mutu hasil kinerja yang mendukung pelaksanaan pelayanan pembuatan SIM yang diberikan diharapkan dapat memenuhi harapan pengguna jasa secara terus menerus dan konsisten.”

Dan untuk dimensi kualitas pelayanan yang digunakan dapat dilihat dari:

- a) *Tangibel* (berwujud) yaitu berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan material yang dipasang.
- b) *Reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan handal dan akurat.
- c) *Responsiviness* (ketanggapan) yaitu kemauan untuk membantu konsumen dan memberikan jasa dengan cepat.
- d) *Assurance* (jaminan) yaitu pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan pegawai untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan.
- e) *Emphaty* (empati) yaitu kepedulian dan perhatian secara pribadi yang diberikan kepada masyarakat.

Protected by PDF Anti-Copy Free
BAB III
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)
METODOLOGI PENELITIAN



3.1 Tempat dan Waktu Penelitian

a. Tempat Penelitian

Penelitian dilakukan di Kepolisian Resor (Polres) Musi Rawas yang beralamat di Jl. Mahmud Amin Desa Muara Beliti Baru, Kecamatan Muara Beliti, Kabupaten Musi Rawas, Sumatera Selatan.

b. Waktu Penelitian

Waktu penelitian merupakan gambaran umum yang menjelaskan waktu pengumpulan data sebuah riset atau penelitian dalam jangka waktu yang telah ditentukan. Waktu penelitian ini adalah selama enam bulan yaitu akan dilaksanakan dari Maret sampai dengan Agustus 2022. Alokasi pembagian waktu dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 3.si1. Alokasi Waktu Penelitian

No	Jenis Kegiatan	Waktu Pelaksanaan Penelitian Tahun 2022					
		Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus
1.	Persiapan dan pengajuan Judul	■					
2.	Pembuatan Skripsi		■				
3.	Pengajuan Skripsi		■				
4.	Perbaikan Skripsi			■			
5.	Seminar Skripsi			■			
6.	Pengumpulan Data				■		
7.	Pengelolaan Data				■		
8.	Pengajuan BAB IV-VI					■	
9.	Perbaikan					■	■
10.	Ujian Skripsi						■


Protected by PDF Anti-Copy Free
3.2 Rancangan Penelitian
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Rancangan yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif (Sugiyono (2017) metode penelitian kualitatif adalah metode yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah. (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dan pada generalisasi.

Penelitian kualitatif dapat dipandang sebagai penelitian yang partisipatif, dimana desain penelitiannya fleksibel atau bisa dimungkinkan untuk diubah guna menyesuaikan dari rencana yang telah dibuat dengan gejala yang ada pada tempat penelitian yang sebenarnya. Walaupun desain penelitian kualitatif dikatakan fleksibel, namun desain penelitian kualitatif pada umumnya mengandung unsur-unsur penting seperti berikut:

- a) Menentukan fokus dalam penelitian.
- b) Menentukan paradigma penelitian sesuai keadaan lapangan, dianjurkan untuk menggali landasan teori dari berbagai sumber informasi dan membangun paradigma penelitian sesuai permasalahan.
- c) Menentukan kesesuaian antara paradigma dengan teori yang dikembangkan sehingga penelitian yakin akan kebenarannya, karena teori yang dibangun masih saling berkaitan erat dengan paradigma yang dikembangkan
- d) Menentukan sumber data yang dapat digali dari masyarakat yang akan diteliti.

Protected by PDF Anti-Copy Free

- e) Menentukan tahap-tahap dalam penelitian.
- (Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)
- f) Mengembangkan instrumen dalam penelitian
- g) Merencanakan pengumpulan pencatatannya, termasuk juga garis besar teknik pengumpulan data  pilih untuk memperoleh data yang relevan yang akan dipecahkan.
- h) Rencana analisis data, setelah penelitian mengumpulkan data dari para responden, melakukan mengelompokkan refleksi dan menampilkan sesuai dengan karakteristik ubahan (*characterizing*), menilai pengelompokan, dan checking antar anggota peneliti
- i) Rencana mencapai tingkat kepercayaan dan kebenaran penelitian, didalamnya mencakup bagaimana peneliti untuk pengambilan data agar memperoleh data yang valid dan relevan dengan permasalahan yang diteliti
- j) Merencanakan lokasi dan tempat penelitian, lokasi dimana responden adalah tempat yang dipereitungkan, sehingga peneliti akan memperoleh informasi dari tangan pertama yaitu seseorang yang mempunyai informasi.
- k) Menghormati etika penelitian, memperhatikan peneliti untuk selalu menghormati hak responden, tidak memaksa dan tidak membahayakan.
- l) Mempersiapkan hasil laporan penulisan dan penyelesaian penelitian.

Protected by PDF Anti-Copy Free
3.3 Prosedur Penelitian
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode penelitian ini, peneliti akan menggambarkan dan meneterjemahkan fakta aktual yang ada di lapangan. Oleh karena itu, dalam penelitian ini dimaksudkan untuk mencari realitas dan menginterpretasi suatu fenomena mengenai Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) Pada Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Musi Rawas.

Dari pendapat para ahli kami mencoba menjabarkan secara garis besar langkah-langkah penelitian kualitatif dalam tiga tahap yakni:

- a. Persiapan
 - 1) Menyusun rancangan penelitian
 - 2) Memilih lokasi Penelitian
 - 3) Mengurus perizinan
 - 4) Menjajaki dan melihat keadaan
 - 5) Memilih dan memantapkan format
 - 6) Menyiapkan instrumen penelitian
- b. Lapangan
 - 1) Memahami dan memasuki lapangan
 - 2) Aktif dalam kegiatan (pengumpulan data)
- c. Pengolahan Data
 - 1) Reduksi data
 - 2) Penyajian data
 - 3) Mengambil Kesimpulan dan Verifikasi
 - 4) Hasil Analisis

3.4 Data dan Sumber Data

Protected by PDF Anti-Copy Free
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

1. Data Primer

Data Primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari hasil observasi maupun wawancara narasumber/informan pada objek/lokasi penelitian. Data primer dari penelitian ini diantaranya adalah wawancara dengan staff Kepolisian yang menangani khusus pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) pada Kantor Satuan Lalu Lintas yang berada di Polres Musi Rawas. Selain dari pihak Staff Kepolisian yang menangani pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) sumber data primer juga berasal dari wawancara yang dilakukan kepada masyarakat yang merasakan langsung bagaimana kualitas pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) tersebut.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung terkait dengan objek penelitian. Data sekunder berupa data pendukung yang bersumber dari literatur maupun dokumen-dokumen yang terkait dengan objek/lokasi penelitian untuk menangani pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) Pada Kantor Satuan Lalu Lintas yang berada di Polres Musi Rawas.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2017) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Dalam pengumpulan data penulis menggunakan beberapa teknik, yaitu :

Protected by PDF Anti-Copy Free

Menurut Yulianto (2016) Informan dalam penelitian ini terdiri dari:

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

1. Informan kunci adalah orang yang mengetahui permasalahan secara mendalam. Adapun yang menjadi informan kunci dalam penelitian ini adalah Staf pada pelayanan di Polres Musi Rawas
2. Informan pelengkap adalah orang yang dianggap mengetahui permasalahan ini walaupun tidak terlihat secara langsung dalam permasalahan ini. Adapun yang menjadi informan pelengkap didalam penelitian ini adalah masyarakat yang sedang melakukan pembuatan SIM di Polres Musi Rawas

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen digunakan untuk melengkapi data yang diperoleh dari interview atau observasi, Teknik pengumpulan data digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara (*interview*) dan dokumentasi.

3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan juga dokumentasi kemudian membuat kesimpulan yang mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Miles and Huberman (1984) dalam buku Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas sehingga datanya sudah jenuh (Sugiyono, 2019)

Protected by PDF Anti-Copy Free

Teknik analisis data kualitatif terdiri dua analisis yaitu analisis sebelum
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

dilapangan dan analisis data dilapangan yaitu sebagai berikut:

a. Analisis sebelum dilapangan



Penelitian kualitatif memerlukan analisis data sebelum peneliti memasuki lapangan. Analisis dilakukan terhadap data yang di hasil dari studi pendahuluan, atau data sekunder, yang akan digunakan untuk menentukan fokus penelitian. Namun demikian fokus penelitian ini masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah peneliti masuk dan selama dilapangan.

b. Analisis data di lapangan

Menggunakan metode kualitatif ada tiga tahapan kegiatan yang saling terkait satu sama lain yaitu:

1. *Data reduction* (Reduksi data)

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci, maka dari itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok untuk memfokuskan pada hal-hal yang penting dalam mencari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. data penelitian yang harus direduksi berupa data hasil observasi dan wawancara yang berisikan tentang Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) Pada Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Musi Rawas dengan

Protected by PDF Anti-Copy Free
analisis tingkat reaksi umat tingkat perancangan pelayanan dan
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)
peningkatan perubahan kualitas pelayanan.

2. Data *display* (Penyajian)



Setelah dilakukan re...ta, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan hubungan antar kategori *flowchart* dan sejenisnya. Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi dalam merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami dalam teks yang bersifat naratif tersebut.

3. *Conclusion drawing/verification* (Penarikan kesimpulan dan verifikasi)

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif yaitu pengertian penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan dalam penelitian dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Apabila kesimpulan ditemukan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpul data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas dapat berubah hubungan kasual atau interaktif.

Protected by PDF Anti-Copy Free

3.7 Pemeriksaan Keabsahan Data

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Keabsahan data dilakukan untuk membuktikan apakah penelitian yang dilakukan benar-benar merupakan penelitian ilmiah sekaligus untuk menguji data yang diperoleh. Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji credibility, transferability, dependability, dan confirmability (Sugiyono, 2016:121).

Uji keabsahan data yang dapat dilaksanakan oleh peneliti dalam penelitian ini yaitu menggunakan uji kredibilitas triangulasi. Uji credibility (kredibilitas) atau uji kepercayaan terhadap data hasil penelitian yang disajikan oleh peneliti agar hasil penelitian yang dilakukan tidak meragukan. Pengecekan keabsahan data yang ada pada penelitian ini yaitu dengan Triangulasi teknik. Triangulasi adalah pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu (Sugiyono, 2016:127)

Uji kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif salah satunya dilakukan dengan triangulasi.

1. Triangulasi

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber, dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber triangulasi teknik pengumpulan data dan waktu.

1) Triangulasi sumber

Triangulasi sumber dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.

2) **Protected by PDF Anti-Copy Free**
 (Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data dari sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. jika menghe data yang berbeda-beda, maka data yang diperoleh oleh peneliti dengan melalui wawancara, lalu dicek dengan observasi, dokumentasi, atau kuisisioner.

3) Triangulasi waktu

Triangulasi waktu juga saling mempengaruhi kredibilitas data. Data yang dikumpulkan dan teknik wawancara di pagi hari pada saat narasumber masih segar, belum banyak masalah dan pelanggan dalam melayani, akan memberikan data lebih valid sehingga lebih kredibel. Untuk itu dalam rangka pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan waktu yang singkat atau situasi yang berbeda.

a. Uji *transferability*

Seperti yang telah dikemukakan bahwa, *transferability* ini merupakan validitas eksternal dalam penelitian kualitatif. Validitas eksternal menunjukkan derajat ketepatan atau dapat diterapkannya hasil penelitian ke populasi dimana sampel tersebut diambil. Nilai transfer ini berkenaan dengan pertanyaan, hingga sejauh mana hasil penelitian dapat diterapkan atau digunakan dalam situasi lain.

b. Uji *dependability*

Dalam penelitian kuantitatif, *dependability* disebut reliabilitas titik suatu penelitian yang reliabel adalah apabila orang lain dapat mengurangi atau mereplikasi proses penelitian tersebut. dalam penelitian kualitatif uji

Protected by PDF Anti-Copy Free

dependability dilakukan dengan menggunakan audit terhadap keseluruhan proses penelitian. Sering terjadi peneliti tidak melakukan proses penelitian dilapangan, tetapi bisa mem[...]. Seperti ini perlu diuji dependability nya. Kalau proses penelit[...]. Maka penelitian tersebut tidak reliabel atau dependable.

c. Uji *confirmability*

Uji *confirmability* dalam penelitian kuantitatif disebut dengan uji abjektivitas penelitian. Penelitian dikatakan objektif bila hasil penelitian telah disepakati banyak orang. Dalam penelitian kualitatif, uji *confirmability* mirip dengan uji dependability, sehingga pengujianya dapat dilakukan secara bersamaan. Menguji *confirmability* berarti menguji hasil penelitian yang dikaitkan dengan proses yang dilakukan. Jika hasil penelitian merupakan fungsi dari proses yang dilakukan maka penelitian tersebut telah memenuhi standar *confirmability*. Dalam penelitian, jangan sampai proses tidak ada, tetapi hasilnya ada.

Protected by PDF Anti-Copy Free
BAB IV
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN



4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Surat Izin Mengemudi (SIM) adalah bukti registrasi dan identifikasi yang diberikan oleh Polri kepada seseorang yang telah memenuhi persyaratan administrasi, sehat jasmani dan rohani, memahami peraturan Lalu Lintas dan trampil mengemudikan kendaraan bermotor.

a. Dasar Hukum

1. UU No.2 Tahun 2002
 - b. Pasal 14 ayat (1) b
 - c. Pasal 15 ayat (2) c
2. Peraturan Pemerintah No. 44 / 1993 Pasal 216

b. Fungsi dan Peranan

1. Sebagai sarana identifikasi / jati diri seseorang
2. Sebagai alat bukti
3. Sebagai sarana upaya paksa
4. Sebagai sarana pelayanan masyarakat

Setiap pengemudi kendaraan bermotor wajib memiliki SIM peraturan ini tercantum pada Pasal 18 (1) UU No. 14 Th 1992 tentang Lalu-lintas dan Angkutan Jalan, bahwa setiap pengemudi kendaraan bermotor diwilayah wajib memiliki Surat Ijin Mengemudi (SIM).

Protected by PDF Anti-Copy Free
Penggunaan Golongan SIM
 (Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)
Pasal 211 (2) PP 44 / 93

Golongan A



untuk mengemudikan mobil penumpang, mobil bus dan mobil barang yang mempunyai jumlah berat yang diperbolehkan tidak lebih dari 3.500 kilogram;

Golongan B I

untuk mengemudikan mobil bus dan mobil barang yang mempunyai jumlah berat yang diperbolehkan lebih dari 3.500 kilogram;

Golongan B II

untuk mengemudikan tractor atau kendaraan bermotor dengan menarik kereta tempelan atau gandengan berat yang diperbolehkan untuk kereta tempelan atau kereta gandengan lebih dari 1.000 kilogram;

Golongan C

untuk mengemudikan sepeda motor yang dirancang mampu mencapai kecepatan lebih dari 40 kilogram per jam;

1. Alamat Samsat Polres Musi Rawas

Jl. Mahmud Amin Desa Muara Beliti Baru, Kecamatan Muara Beliti, Kabupaten Musi Rawas, Sumatera Selatan.

2. Visi dan Misi Satuan Lalu Lintas Polres Musi Rawas

Berikut adalah visi dan misi dari Satuan Lalu Lintas Polres Musi Rawas

- a. Visi: Terwujudnya Pelayanan Satpas yang cepat, Ramah Mudah dan Akuntabel guna menghasilkan pengemudi yang berkualitas.

- b. Misi: **Protected by PDF Anti-Copy Free**
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)
- 1) Menyediakan pelayanan kepada masyarakat dalam pengurusan surat izin mengemudi atau SIM
 - 2) Menyelenggarakan tert...strasi dokumen secara baik dan benar dalam rangka menjamin kepemilikan dan identitas surat izin mengemudi atau SIM
 - 3) Menyajikan data sebagai bahan informasi tentang identitas yang diperlukan untuk mengambil keputusan
 - 4) Melakukan upaya peningkatan untuk layanan melalui perbaikan saran dan prasarana sistem komputerisasi serta pengembangan sumber daya manusia atau SDM

3. Struktur Organisasi




Gambar Struktur Organisasi 4.1

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

4.2 Hasil Penelitian

Prinsip penerapan strate  dilakukan satuan lalu lintas berupa kehandalan, berwujud, ketanggaman dan empati masih belum maksimal dilakukan terutama pada ketanggapan yang terjadi. Dalam beberapa wawancara yang dilakukan penulis akan menganalisis dengan menggunakan pertanyaan dari hasil pengembangan dari indikator kehandalan, berwujud, ketanggapan, jaminan dan empati yaitu:

1. Sub Fokus 1

Strategi peningkatan kualitas pelayanan melalui *Tangibel* (berwujud) yaitu berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan material yang dipasang.

a. Berwujud

Berwujud adalah penampilan fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan material yang dipasang, dalam menyiapkan layanan pelayanan tentunya tampilan wujud adalah sesuatu bagian terpenting karena untuk mendukung hal-hal yang diperlukan dalam kegiatan pelayanan nantinya. Pada kesempatan ini peneliti akan menggali indikator berwujud yang ada pada pelayanan SIM Polres Musi Rawas dengan mengajukan beberapa wawancara kepada pihak pelayanan SIM Polres Musi Rawas itu sendiri dan beberapa masyarakat yang sedang melakukan pelayanan pembuatan SIM.

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Informan 1

Pertanyaan 1



Wawancara pertama dilakukan kepada Kasat Lantas Akp Budi Harto dengan pertanyaan: Bagaimana tampilan fisik dari gedung pelayanan Surat Izin Mengemudi Pada Polres Musi Rawas? “Dimana tampilan fisik yang ada pada Polres Musi Rawas sudah ada bentuknya dan memiliki kantor sendiri pada lingkungan Polres Musi Rawas”.

Pertanyaan 2

Kemudian peneliti menanyakan pertanyaan selanjutnya kepada Kasat Lantas Akp Budi Harto dengan pertanyaan: Bagaimana fasilitas bagi pengguna pelayanan Surat Izin Mengemudi Pada Polres Musi Rawas, seperti ruang tunggu, toilet, musholah, dan area parkir? “Tentunya demi menjaga kenyamanan dari masyarakat yang menginginkan pembuatan SIM pihak Polres Musi Rawas menyediakan ruang tunggu yang ber AC, toilet yang bersih, Musholah untuk beribadah dan area parkir yang dekat dengan area pelayanan SIM pada Polres Musi Rawas”.

Pertanyaan 3

Selanjutnya peneliti menanyakan pertanyaan selanjutnya kepada Kasat Lantas Akp Budi Harto dengan pertanyaan: Bagaimana kapasitas ruang/area tunggu di kantor pelayanan Surat Izin Mengemudi Pada Polres Musi Rawas? Dan bagaimana kenyamanan ruang/area tunggu di kantor Surat Izin Mengemudi Pada Polres Musi Rawas? “Tentunya untuk ruang area tunggu di kantor pelayanan dapat menampung sekitar 20 masyarakat yang ingin

Protected by PDF Anti-Copy Free

melakukan pembuatan SIM dengan kenyamanan yang sangat di jaga dengan di
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

SIM”.



Pertanyaan 4

Trakhir peneliti menanyakan pertanyaan kepada Kasat Lantas Akp Budi Harto dengan pertanyaan: Bagaimana kerapihan dan kebersihan pegawai pelayanan Surat Izin Mengemudi Pada Polres Musi Rawas? “Kami dari pihak pelayanan sangat mementingkan kerapihan setiap pegawai yang melakukan pelayanan agar masyarakt merasa nyaman dengan penampilan setiap pegawainya. Dan juga kebersihan sangat di jaga dengan menyiapkan tempat pembuangan sampah dan menyapu ruangan setiap waktu”.

Informan 2

Pertanyaan 1

Selain kasat lantas peneliti juga mewawancari salah satu pegawai yang melakukan pembuatan SIM yaitu Bripda M.Zam Zami dengan pertanyaan yang sama yaitu: Bagaimana tampilan fisik dari gedung pelayanan Surat Izin Mengemudi Pada Polres Musi Rawas? “Dimana sudah disampaikan pimpinan saya di awal tadi bahwa tampilan fisik yang ada pada Polres Musi Rawas sudah ada bentuknya dan memiliki kantor sendiri pada lingkungan Polres Musi Rawas”.

Pertanyaan 2

Kemudian peneliti menanyakan pertanyaan selanjutnya kepada Bripda M.Zam Zami dengan pertanyaan: Bagaimana fasilitas bagi pengguna pelayanan Surat Izin Mengemudi Pada Polres Musi Rawas, seperti ruang

Protected by PDF Anti-Copy Free

tunggu, toilet, musholah, dan area parkir? “Seperti yang telah disampaikan oleh pimpinan saya tentunya demi menjaga kenyamanan dari masyarakat yang menginginkan pembuatan Surat Izin Mengemudi Pada Polres Musi Rawas menyediakan ruang tunggu yang ber AC, toilet yang bersih, Musholah untuk beribadah dan area parkir yang dekat dengan area pelayanan SIM pada Polres Musi Rawas”.

Pertanyaan 3

Selanjutnya peneliti menanyakan pertanyaan selanjutnya kepada Bripda M.Zam Zami dengan pertanyaan: Bagaimana kapasitas ruang/area tunggu di kantor pelayanan Surat Izin Mengemudi Pada Polres Musi Rawas? Dan bagaimana kenyamanan ruang/area tunggu di kantor Surat Izin Mengemudi Pada Polres Musi Rawas? “Seperti yang telah disampaikan oleh atasan saya tadi tentunya untuk ruang area tunggu di kantor pelayanan dapat menampung sekitar 20 masyarakat yang ingin melakukan pembuatan SIM dengan kenyamanan yang sangat di jaga dengan di sediakannya ruangan ber-AC untuk menunggu antrian pelayanan pembuatan SIM”.

Pertanyaan 4

Trakhir peneliti menanyakan pertanyaan kepada Bripda M.Zam Zami dengan pertanyaan: Bagaimana kerapihan dan kebersihan pegawai pelayanan Surat Izin Mengemudi Pada Polres Musi Rawas? “seperti yang telah di sampaikan oleh pimpinan saya bahwa kami dari pihak pelayanan sangat mementingkan kerapihan setiap pegawai yang melakukan pelayanan agar masyarakat merasa nyaman dengan penampilan setiap pegawainya. Dan juga kebersihan sangat di jaga dengan menyiapkan tempat pembuangan sampah dan menyapu ruangan setiap waktu”.

Protected by PDF Anti-Copy Free

Informan 3

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Pertanyaan 1

Selain melakukan wawancara kepada pihak pelayanan Surat Izin Mengemudi pada Polres Musi Rawas peneliti juga mewawancarai beberapa masyarakat yang sedang melakukan pembuatan SIM di Polres Musi Rawas peneliti menanyakan kepada Bapak Heri yang sedang telah selesai melakukan pembuatan SIM dengan pertanyaan: Bagaimana tampilan fisik dari gedung pelayanan Surat Izin Mengemudi Pada Polres Musi Rawas? "Tampilan fisik dari pelayanan SIM ini sudah ada bentuknya berupa gedung yang lumayan nyaman untuk melakukan pembuatan SIM"

Pertanyaan 2

Kemudian peneliti menanyakan pertanyaan selanjutnya kepada Bapak Heri dengan pertanyaan: Bagaimana fasilitas bagi pengguna pelayanan Surat Izin Mengemudi Pada Polres Musi Rawas, seperti ruang tunggu, toilet, musholah, dan area parkir? "Menurut saya fasilitas yang ada sudah baik dengan disediakan ruang tunggu, toilet, mushola dan area parkir yang dekat dengan lokasi pembuatan SIM"

Pertanyaan 3

Selanjutnya peneliti menanyakan pertanyaan selanjutnya kepada Bapak Heri dengan pertanyaan: Bagaimana kapasitas ruang/area tunggu di kantor pelayanan Surat Izin Mengemudi Pada Polres Musi Rawas? Dan bagaimana kenyamanan ruang/area tunggu di kantor Surat Izin Mengemudi Pada Polres Musi Rawas? "Menurut saya area tunggu nya cukup besar dan nyaman untuk menunggu giliran dalam melakukan pembuatan SIM pada

Protected by PDF Anti-Copy Free

Polres Musi Rawas”.

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Pertanyaan 4

Trakhir peneliti m... pertanyaan kepada Bapak Heri dengan pertanyaan: Bagaimana ker... kebersihan pegawai pelayanan Surat Izin Mengemudi Pada Polres Musi Rawas? “Menurut saya kantor pelayanan sudah bersih dan rapi pada penyusunan lokasi-lokasi kantor petugas juga sangat ramah dalam melakukan pelayanan”.

Informan 4

Pertanyaan 1

Kemudian peneliti juga mewawancarai Ibu Dinda yang sedang telah selesai melakukan pembuatan SIM dengan pertanyaan: Bagaimana tampilan fisik dari gedung pelayanan Surat Izin Mengemudi Pada Polres Musi Rawas? “Sudah ada gedung yang tersedia khusus untuk pelayanan SIM pada Polres Musi Rawas dan tertera di depan gedung khusus layanan pembuatan SIM”


Pertanyaan 2

Kemudian peneliti menanyakan pertanyaan selanjutnya kepada Ibu Dinda dengan pertanyaan: Bagaimana fasilitas bagi pengguna pelayanan Surat Izin Mengemudi Pada Polres Musi Rawas, seperti ruang tunggu, toilet, musholah, dan area parkir? “Menurut saya fasilitas seperti ruang tunggu, toilet mushola dan lahan parkir sudah memadai dan nyaman”.

Protected by PDF Anti-Copy Free

Pertanyaan 3

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Selanjutnya peneliti menanyakan pertanyaan selanjutnya kepada Ibu Dinda dengan pertanyaan:  a kapasitas ruang/area tunggu di kantor pelayanan Surat Izin Mengemudi Pada Polres Musi Rawas? Dan bagaimana kenyamanan ruang/area tunggu di kantor Surat Izin Mengemudi Pada Polres Musi Rawas? “Menurut saya untuk kapasitas ruang tunggu sudah memadai dan nyaman untuk menunggu giliran pelayanan pada pembuatan SIM.

Pertanyaan 4

Trakhir peneliti menanyakan pertanyaan kepada Ibu Dinda dengan pertanyaan: Bagaimana kerapihan dan kebersihan pegawai pelayanan Surat Izin Mengemudi Pada Polres Musi Rawas? “Menurut saya kerapihan dan kebersihan dari kantor pelayanan sudah nyaman dan tidak mengganggu yang lainnya.

Hasil survei melalui wawancara yang dilakukan peneliti mengenai berwujud dengan menggali pertanyaan mengenai tampilan fisik bangunan, kenyamanan dan fasilitas yang disediakan dalam melakukan pelayanan SIM pada Polres Musi Rawas dilakukan untuk mengetahui wujud yang ada di lingkungan pelayanan SIM pada Polres Musi Rawas.

Manfaat dari survei mengenai berwujud ini untuk menunjukkan kesiapan pihak layanan Polres Musi Rawas dalam menyediakan fasilitas untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan pelayanan pembuatan SIM. Kedepanya jika ada temuan-temuan yang membuat masyarakat tidak puas dengan tampilan yang ada pada bentuk wujud dari gedung pelayanan pembuatan SIM maka kedepannya akan menjadi bahan evaluasi.

Protected by PDF Anti-Copy Free

2. Sub Fokus 2

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Strategi peningkatan kualitas pelayanan melalui *Reliability* (kehandalan)

yaitu kemampuan untuk me  jasa yang dijanjikan dengan handal dan akurat.

b. Kehandalan

Kehandalan adalah kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan handal dan akurat, dalam melakukan pelayanan tentunya kehandalan adalah sesuatu bagian terpenting untuk di terapkan agar masyarakat sebagai pengguna layanan merasa telah dilayani dengan baik. Pada kesempatan ini peneliti akan menggali kehandalan yang ada pada pelayanan SIM Polres Musi Rawas dengan mengajukan beberapa wawancara kepada pihak pelayanan SIM Polres Musi Rawas itu sendiri dan beberapa masyarakat yang sedang melakukan pelayanan pembuatan SIM.

Informan 1


Pertanyaan 1

Pertama peneliti akan mewawancarai Kasat Lantas dimana pihak yang membuat kebijakan mengenai pembuatan SIM dengan hasil wawancara yang di ajukan kepada Kasat Lantas Akp Budi Harto dengan pertanyaan: Bagaimana ketepatan dalam penyelesaian pelayanan di kantor pelayanan Surat Izin Mengemudi Pada Polres Musi Rawas? “Polres Musi Rawas dalam memberikan pelayanan SIM sudah melakukan sesuai dengan prosedur yang ada dimana memberikan pelayanan pembuatan SIM melalui langkah-langkah yang ada di dalam SOP Polres Musi Rawas.

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Pertanyaan 2

Kemudian peneliti menanyakan pertanyaan selanjutnya kepada Kasat Lantas Akp Budi Harto  pertanyaan: Apakah pelayanan jasa dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan? Apakah ada biaya tambahan/syarat lain selain yang telah ditentukan? “Pelayanan SIM pada Polres Musi Rawas telah melakukan pelayan SIM sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan dan Polres Musi Rawas melalui pelayanan SIM juga tidak ada meminta biaya tambahan dan syarat tambahan selain dari yang di tetapkan oleh peraturan yang ada.

Pertanyaan 3

Selanjutnya peneliti menanyakan pertanyaan selanjutnya kepada Kasat Lantas Akp Budi Harto dengan pertanyaan: Apakah prosedur pelayanan jasa pembuatan SIM cukup mudah dan jelas serta tidak berbelit- belit? “pelayanan yang kami lakukan sudah sesuai engan prosedur dari pusat jadi kami membuat semudah mungkin dan secepat mungkin dalam melakukan pelayanan SIM pada Polres Musi Rawas”

Pertanyaan 4

Trakhir peneliti menanyakan pertanyaan kepada Kasat Lantas Akp Budi Harto dengan pertanyaan: Apakah petugas selalu berusaha untuk melakukan pekerjaannya dengan baik dan hati-hati untuk menghindari adanya kesalahan? “kepuasan pengguna layanan SIM adalah prioritas kami maka dari itu kami akan bekerja sebaik mungkin untuk menghindari adanya kesalahan prosedur maupun pada hasil dari SIM yang akan kita keluarkan”

Protected by PDF Anti-Copy Free

Informan 2

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Pertanyaan 1

Selain kasat lintas juga mewawancari salah satu pegawai yang melakukan pembuatan Bripda M.Zam Zami dengan pertanyaan yang sama yaitu Bagaimana ketepatan dalam penyelesaian pelayanan di kantor pelayanan Surat Izin Mengemudi Pada Polres Musi Rawas? “seperti yang sudah dijelaskan oleh Bapak Kasat Lintas Polres Musi Rawas tadi bahwa dalam memberikan pelayanan SIM kami sudah melakukan sesuai dengan prosedur yang ada dimana memberikan pelayanan pembuatan SIM melalui langkah-langkah yang ada di dalam SOP Polres Musi Rawas.

Pertanyaan 2

Kemudian peneliti menanyakan pertanyaan selanjutnya kepada Bripda M.Zam Zami dengan pertanyaan: Apakah pelayanan jasa dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan? Apakah ada biaya tambahan/syarat lain selain yang telah ditentukan? “seperti yang sudah dijelaskan oleh Bapak Kasat Lintas tadi bahwa Pelayanan SIM pada Polres Musi Rawas telah melakukan pelayan SIM sesuai dengan prosedur yang ada. Kemudian Polres Musi Rawas melalui pelayanan SIM tidak ada meminta biaya tambahan dan syarat tambahan selain dari yang ditetapkan oleh peraturan yang ada.

Pertanyaan 3

Selanjutnya peneliti menanyakan pertanyaan selanjutnya kepada Bripda M.Zam Zami dengan pertanyaan: Apakah prosedur pelayanan jasa pembuatan SIM cukup mudah dan jelas serta tidak berbelit-belit? “Seperti

Protected by PDF Anti-Copy Free

yang telah di sampaikan oleh atasan saya tadi bahwa pelayanan yang kami lakukan sudah sesuai dengan prosedur dari pusat jadi kami membuat semudah mungkin dan secepat mungkin melakukan pelayanan SIM pada Polres Musi Rawas''



Pertanyaan 4

Trakhir peneliti menanyakan pertanyaan kepada Bripda M.Zam Zami dengan pertanyaan: Apakah petugas selalu berusaha untuk melakukan pekerjaannya dengan baik dan hati-hati untuk menghindari adanya kesalahan? “seperti yang dijelaskan oleh atasan saya bahwa kepuasan pengguna layanan SIM adalah prioritas kami maka dari itu kami akan bekerja sebaik mungkin untuk menghindari adanya kesalahan prosedur maupun pada hasil dari SIM yang akan kita keluarkan”

Informan 3

Pertanyaan 1

Selain melakukan wawancara kepada pihak pelayanan Surat Izin Mengemudi pada Polres Musi Rawas peneliti juga mewawancarai beberapa masyarakat yang sedang melakukan pembuatan SIM di Polres Musi Rawas peneliti menanyakan kepada Bapak Heri, yang sedang telah selesai melakukan pembuatan SIM dengan pertanyaan: Bagaimana ketepatan dalam penyelesaian pelayanan di kantor pelayanan Surat Izin Mengemudi Pada Polres Musi Rawas? “Ketepatan pada layanan pembuatan SIM ini sudah baik ketika kita sudah mengikuti tahapan-tahapan yang ada mulai dari pendaftaran sampai pencetakan SIM sudah sangat cepat tanpa harus menunggu berhari-hari”

Pertanyaan 2

Protected by PDF Anti-Copy Free

Kemudian peneliti menanyakan pertanyaan selanjutnya kepada Bapak Heri dengan pertanyaan: Apakah pelayanan jasa dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan? Apakah ada biaya tambahan/syarat lain selain yang telah ditentukan? “Menurut saya pelayanan SIM pada Polres Musi Rawas telah melakukan pelayan SIM sesuai dengan prosedur yang ada sesuai dengan browser yang disediakan oleh kantor pelayanan SIM pihak terkait juga tidak ada meminta biaya tambahan dan syarat tambahan selain dari yang ditetapkan oleh peraturan yang ada.

Pertanyaan 3

Selanjutnya peneliti menanyakan pertanyaan selanjutnya kepada Bapak Heri dengan pertanyaan: Apakah prosedur pelayanan jasa pembuatan SIM cukup mudah dan jelas serta tidak berbelit-belit? “Menurut saya pelayanan yang ada di kantor pelayanan pembuatan SIM sudah sesuai dengan prosedur yang ada yang telah dijelaskan sebelum saya melakukan pembuatan SIM dan tidak berbelit-belit”

Pertanyaan 4

Trakhir peneliti menanyakan pertanyaan kepada Bapak Heri dengan pertanyaan: Apakah petugas selalu berusaha untuk melakukan pekerjaannya dengan baik dan hati-hati untuk menghindari adanya kesalahan? “menurut saya petugas sangat ramah dalam melakukan pelayanan dan hati-hati dengan menanyakan kembali mengenai data diri saya yang akan di tampilkan dalam SIM yang akan di cetak”

Protected by PDF Anti-Copy Free

Informan 4

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Pertanyaan 1

Peneliti juga mewawancarai Ibu Dinda yang sedang telah selesai melakukan pembuatan SIM. Pertanyaan: Bagaimana ketepatan dalam penyelesaian pelayanan di kantor pelayanan Surat Izin Mengemudi Pada Polres Musi Rawas? “Menurut saya ketepatan pada layanan pembuatan SIM ini sudah baik dengan tanpa memilah status seseorang ketika kita antri dengan baik kita dilayani dengan baik juga”

Pertanyaan 2

Kemudian peneliti menanyakan pertanyaan selanjutnya kepada Ibu Dinda dengan pertanyaan: Apakah pelayanan jasa dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan? Apakah ada biaya tambahan/syarat lain selain yang telah ditentukan? “Menurut saya pelayanan SIM pada Polres Musi Rawas telah melakukan pelayan SIM sesuai dengan prosedur seperti yang ada pada pamflet di depan pintu masuk kantor, pihak terkait juga tidak ada meminta biaya tambahan dan syarat tambahan selain dari yang di tetapkan oleh peraturan yang ada.

Pertanyaan 3

Selanjutnya peneliti menanyakan pertanyaan selanjutnya kepada Ibu Dinda dengan pertanyaan: Apakah prosedur pelayanan jasa pembuatan SIM cukup mudah dan jelas serta tidak berbelit- belit? “Menurut saya pelayanan yang ada di kantor pelayanan pembuatan SIM cukup mudah hanya pada ketika kita melakukan tes uji kendaraan masih sulit tetapi semua sudah dijelaskan sebelum pembuatan SIM”

Protected by PDF Anti-Copy Free

Pertanyaan 4

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Trakhir peneliti menanyakan pertanyaan kepada Ibu Dinda dengan pertanyaan: Apakah petugas berusaha untuk melakukan pekerjaannya dengan baik dan hati-hati untuk menghindari adanya kesalahan? “Menurut saya petugas sangat ramah dalam melakukan pelayanan dengan sangat hati-hati selalu konfirmasi terlebih dahulu data diri sebelum melakukan cetak SIM”

Hasil survei melalui wawancara yang dilakukan peneliti mengenai kehandalan dengan menggali pertanyaan mengenai ketepatan, prosedur, dan kehati-hatian dalam melakukan pelayanan SIM pada Polres Musi Rawas dilakukan untuk mengetahui kehandalan yang telah dilakukan oleh pihak Polres Musi Rawas dan masyarakat sebagai pengguna layanan SIM.

Manfaat dari survei mengenai kehandalan ini untuk mengetahui tingkat layanan yang ada jika ada temuan-temuan yang membuat masyarakat tidak puas dengan layanan pembuatan SIM maka kedepannya dapat memberikan masukan-masukan mengenai kehandalan untuk pelayan SIM pada Polres Musi Rawas.

3. Sub Fokus 3

Strategi peningkatan kualitas pelayanan melalui *Responsiveness* (ketanggapan) yaitu kemauan untuk membantu masyarakat dan memberikan jasa dengan cepat.

c. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Ketanggapan adalah kemauan untuk membantu konsumen dan memberikan jasa dengan cepat, dalam menyiapkan layanan pelayanan tentunya tanggapan adalah sesuatu bagian terpenting karena untuk

Protected by PDF Anti-Copy Free

mendukung kecepatan dan kepuasan pelayanan pegawai harus cepat
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

tanggap. Pada kesempatan ini peneliti akan menggali indikator ketanggapan yang ada pelayanan SIM Polres Musi Rawas dengan mengajukan beberapa pertanyaan kepada pihak pelayanan SIM Polres Musi Rawas itu sendiri dan beberapa masyarakat yang sedang melakukan pelayanan pembuatan SIM.



Informan 1

Pertanyaan 1

Wawancara pertama di ajukan kepada Kasat Lantas Akp Budi Harto dengan pertanyaan: Apakah ada petugas yang berperan sebagai pemandu di area pelayanan yang siap dan sigap membantu pengguna layanan jasa yang mengalami kesulitan? “Petugas kami menyambut dari pintu masuk gedung pelayanan dan menjelaskan langkah-langkah yang harus dilalui dalam pembuatan SIM di Polres Musi Rawas”.

Pertanyaan 2

Kemudian peneliti menanyakan pertanyaan selanjutnya kepada Kasat Lantas Akp Budi Harto dengan pertanyaan: Apakah petugas selalu menghampiri pengguna yang mengalami kesulitan/bingung dengan proses pelayanan? “Kami selalu memberikan pelayanan terbaik dengan memfasilitasi segala sesuatu yang belum di ketahui oleh masyarakat yang kebingungan dalam melakukan pembuatan SIM di Polres Musi Rawas ini.”

Protected by PDF Anti-Copy Free

Pertanyaan 3

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Selanjutnya peneliti menanyakan pertanyaan selanjutnya kepada Kasat Lantas Akp Budi Harto dengan pertanyaan: Apakah petugas menanggapi dengan cepat setiap pertanyaan pengguna pelayanan jasa? “Kami menerapkan keramahan yang wajib dilakukan oleh semua petugas pelayanan SIM dengan menanggapi hal-hal yang menjadi kendala okeh pihak masyarakat walaupun hal tersebut hanya hal yang dianggap sepele”.

Pertanyaan 4

Trakhir peneliti menanyakan pertanyaan kepada Kasat Lantas Akp Budi Harto dengan pertanyaan: Apakah petugas selalu siap dan tanggap serta berada pada posisi loket masing-masing pada jam pelayanan? “Petugas kami selalu siap melayani pengguna layanan SIM pada Polres Musi Rawas dengan selalu berada pada pos bagianya masing-masing”.

Informan 2

Pertanyaan 1

Selain kasat lantas peneliti juga mewawancari salah satu pegawai yang melakukan pembuatan SIM yaitu Bripda M.Zam Zami dengan pertanyaan yang sama yaitu: Apakah ada petugas yang berperan sebagai pemandu di area pelayanan yang siap dan sigap membantu pengguna pelayanan jasa yang mengalami kesulitan? “Dimana sudah disampaikan pimpinan saya di awal tadi bahwa tampilan fisik yang ada pada Polres Musi Rawas sudah ada bentuknya dan memiliki kantor sendiri pada lingkungan Polres Musi Rawas”.

Protected by PDF Anti-Copy Free

Pertanyaan 2

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Kemudian peneliti menanyakan pertanyaan selanjutnya kepada Bripda M.Zam Zam dengan pertanyaan: Apakah petugas selalu menghampiri pengguna yang mengalami kebingungan/bingung dengan proses pelayanan? “Seperti yang telah disampaikan oleh pimpinan saya tentunya kami selalu memberikan pelayanan terbaik dengan memfasilitasi segala sesuatu yang belum di ketahui oleh masyarakat yang kebingungan dalam melakukan pembuatan SIM di Polres Musi Rawas ini”.

Pertanyaan 3

Selanjutnya peneliti menanyakan pertanyaan selanjutnya kepada Bripda M.Zam Zam dengan pertanyaan: Apakah petugas menanggapi dengan cepat setiap pertanyaan pengguna pelayanan jasa? “Seperti yang telah disampaikan oleh atasan saya tadi tentunya kami menerapkan keramahan yang wajib dilakukan oleh semua petugas pelayanan SIM dengan menanggapi hal-hal yang menjadi kendala okeh pihak masyarakat walaupun hal tersebut hanya hal yang dianggap sepele”.

Pertanyaan 4

Trakhir peneliti menanyakan pertanyaan kepada Bripda M.Zam Zam dengan pertanyaan: Apakah petugas selalu siap dan tanggap serta berada pada posisi loket masing-masing pada jam pelayanan? “seperti yang telah disampaikan oleh pimpinan saya bahwa Petugas kami selalu siap melayani pengguna layanan SIM pada Polres Musi Rawas dengan selalu berada pada pos bagianya masing-masing”.

Protected by PDF Anti-Copy Free

Informan 3

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Pertanyaan 1

Selain melakukan wawancara kepada pihak pelayanan Surat Izin Mengemudi pada Polres Musi Rawas peneliti juga mewawancarai beberapa masyarakat yang sedang melakukan pembuatan SIM di Polres Musi Rawas peneliti menanyakan kepada Bapak Heri yang sedang telah selesai melakukan pembuatan SIM dengan pertanyaan: Apakah ada petugas yang berperan sebagai pemandu di area pelayanan yang siap dan sigap membantu pengguna pelayanan jasa yang mengalami kesulitan? “Menurut saya petugas berperan aktif dalam mamandu setiap prosedur yang akan dilakukan dan menjelaskan secara rinci setiap langkahnya untuk pembuatan SIM”

Pertanyaan 2

Kemudian peneliti menanyakan pertanyaan selanjutnya kepada Bapak Heri dengan pertanyaan: Apakah petugas selalu menghampiri pengguna yang mengalami kesulitan/bingung dengan proses pelayanan? “Menurut saya petugas sangat ramah dan cepat merespon ketika ada yang kebingungan mengenai prosedur yang akan dilakukan”

Pertanyaan 3

Selanjutnya peneliti menanyakan pertanyaan selanjutnya kepada Bapak Heri dengan pertanyaan: Apakah petugas menanggapi dengan cepat setiap pertanyaan pengguna pelayanan jasa? “Menurut saya petugas selalu merespon dengan baik setiap pertanyaan yang saya ajukan tentang pelayanan SIM.

Protected by PDF Anti-Copy Free

Pertanyaan 4

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Trakhir peneliti menanyakan pertanyaan kepada Bapak Heri dengan pertanyaan: Apakah petugas siap dan tanggap serta berada pada posisi loket masing-masing pada jam-jam tertentu? “Menurut saya ketika kantor baru di buka pegawai sudah ada menunggu di setiap pos bagian dimana mereka bertugas”.

Informan 4

Pertanyaan 1

Kemudian peneliti juga mewawancarai Ibu Dinda yang sedang telah selesai melakukan pembuatan SIM dengan pertanyaan: Apakah ada petugas yang berperan sebagai pemandu di area pelayanan yang siap dan sigap membantu pengguna pelayanan jasa yang mengalami kesulitan? “Sebelum memulai pelayanan pembuatan SIM saya telah di pandu dan diberikan tata cara pembuatan SIM secara detail”

Pertanyaan 2


Kemudian peneliti menanyakan pertanyaan selanjutnya kepada Ibu Dinda dengan pertanyaan: Apakah petugas selalu menghampiri pengguna yang mengalami kesulitan/bingung dengan proses pelayanan? “Petugas yang saya temui sangat ramah dalam memberikan pelayanan apalagi ketika saya merasa bingung dengan langkah-langkah yang ada”.

Protected by PDF Anti-Copy Free

Pertanyaan 3

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Selanjutnya peneliti menanyakan pertanyaan selanjutnya kepada Ibu

Dinda dengan pertanyaan:  Petugas menanggapi dengan cepat setiap pertanyaan pengguna pelayanan? “Petugas yang saya temui selalu menanggapi dengan cepat setiap kendala yang ada untuk mempercepat proses pembuatan SIM.

Pertanyaan 4

Trakhir peneliti menanyakan pertanyaan kepada Ibu Dinda dengan pertanyaan: Apakah petugas selalu siap dan tanggap serta berada pada posisi loket masing-masing pada jam pelayanan? “Menurut saya petugas selalu siap dan tanggap serta berada pada posisi mereka masing-masing sehingga saya tidak merasa kebingungan dalam melakukan pembuatan SIM”.

Hasil survei melalui wawancara yang dilakukan peneliti mengenai ketanggapan dengan menggali pertanyaan mengenai ketanggapan, keramahan, kecepatan dan kesiapan yang dilakukan oleh pegawai SIM dalam melakukan pelayanan SIM pada Polres Musi Rawas dilakukan untuk mengetahui ketanggapan yang ada di lingkungan pelayanan SIM pada Polres Musi Rawas.

Manfaat dari survei mengenai ketanggapan ini untuk menunjukkan kesiapan pihak layanan Polres Musi Rawas dalam menanggapi stiap kebutuhan masyarakat dalam melakukan pelayanan pembuatan SIM. Kedepanya jika ada temuan-temuan yang membuat masyarakat tidak puas mengenai ketanggapan maka kedepannya akan menjadi bahan evaluasi oleh pihak pelayanan SIM Polres Musi Rawas.

Protected by PDF Anti-Copy Free

4. Sub Fokus 4

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Strategi peningkatan kualitas pelayanan melalui *Assurance* (jaminan)

yaitu pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan pegawai untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan.



d. Jaminan kepastian dan keamanan (*Assurance*)

Jaminan adalah pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan pegawai untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan, dalam menyiapkan layanan pelayanan tentunya jaminan kepastian dan keamanan adalah sesuatu bagian terpenting karena dengan adanya jaminan akan membuat pengguna layanan merasa bahwa hak mereka terjamin akan kepastiannya dan sah untuk digunakan. Pada kesempatan ini peneliti akan menggali indikator jaminan kepastian dan keamanan yang ada pada pelayanan SIM Polres Musi Rawas dengan mengajukan beberapa wawancara kepada pihak pelayanan SIM Polres Musi Rawas itu sendiri dan beberapa masyarakat yang sedang melakukan pelayanan pembuatan SIM.

Informan 1

Pertanyaan 1

Wawancara pertama di ajukan kepada Kasat Lantas Akp Budi Harto dengan pertanyaan: Apakah dengan mengikuti proses dan prosedur yang ditetapkan, saudara yakin bahwa urusan yang sedang saudara lakukan dapat diselesaikan? “kami menjamin ketika masyarakat mengikuti segala tahap-tahap dalam pembuatan SIM maka masyarakat tersebut akan mendapatkan haknya menapatkan SIM tersebut”.

Protected by PDF Anti-Copy Free

Pertanyaan 2

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Kemudian peneliti menanyakan pertanyaan selanjutnya kepada Kasat

Lantas Akp Budi Harto dengan pertanyaan: Apakah saudara merasa aman dan nyaman dalam melakukan urusan kantor pelayanan Surat Izin Mengemudi Pada Polres Musi Rawas? “Kami selalu memberikan pelayanan terbaik dengan memberikan tingkat keamanan dan memfasilitasi kenyamanan agar masyarakat yang sedang melakukan pelayanan merasa tenang ketika melakukan pelayanan SIM pada Polres Musi Rawas”.

Pertanyaan 3

Selanjutnya peneliti menanyakan pertanyaan selanjutnya kepada Kasat Lantas Akp Budi Harto dengan pertanyaan: Apakah komunikasi petugas sangat mudah dan tidak berbelit-belit? “Kami dari pihak pelayanan selalu berkomunikasi dengan masyarakat dengan cepat dan tidak berbelit-belit guna kecepatan pelayanan yang di harapkan masyarakat”.

Pertanyaan 4

Trakhir peneliti menanyakan pertanyaan kepada Kasat Lantas Akp Budi Harto dengan pertanyaan: Apakah petugas mampu menjawab pertanyaan saudara dengan tepat? “Petugas kami selalu siap menjawab pertanyaan dari masyarakat yang sedang membuat SIM pada Polres Musi Rawas”.

Protected by PDF Anti-Copy Free
Informan 2
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Pertanyaan 1

Selain kasat lanta juga mewawancari salah satu pegawai yang melakukan pembuatan Bripda M.Zam Zami dengan pertanyaan yang sama yaitu: Apakah dengan mengikuti proses dan prosedur yang ditetapkan, saudara yakin bahwa urusan yang sedang saudara lakukan dapat diselesaikan? “Dimana sudah disampaikan pimpinan saya di awal tadi bahwa kami menjamin ketika masyarakat mengikuti segala tahap-tahap dalam pembuatan SIM maka masyarakat tersebut akan mendapatkan haknya menapatkan SIM tersebut”.

Pertanyaan 2

Kemudian peneliti menanyakan pertanyaan selanjutnya kepada Bripda M.Zam Zami dengan pertanyaan: Apakah saudara merasa aman dan nyaman dalam melakukan urusan di kantor pelayanan Surat Izin Mengemudi Pada Polres Musi Rawas? “Seperti yang telah disampaikan oleh pimpinan saya tentunya kami selalu memberikan pelayanan terbaik dengan memfasilitasi segala sesuatu yang belum di ketahaui oleh masyarakat yang kebingungan dalam melakukan pembuatan SIM di Polres Musi Rawas ini”.

Pertanyaan 3

Selanjutnya peneliti menanyakan pertanyaan kepada Bripda M.Zam Zami dengan pertanyaan: Apakah komunikasi petugas sangat mudah dan tidak berbelit-belit? “Seperti yang telah disampaikan oleh atasan saya tadi tentunya kami dari pihak pelayanan selalu berkomunikasi dengan masyarakat dengan cepat dan tidak berbelit-belit guna kecepatan pelayanan yang di harapkan

Protected by PDF Anti-Copy Free

masyarakat”.

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Pertanyaan 4

Trakhir peneliti me pertanyaan kepada Bripda M.Zam Zami dengan pertanyaan: Apakah mampu menjawab pertanyaan saudara dengan tepat? “seperti yang telah di sampaikan oleh pimpinan saya bahwa Petugas kami Petugas kami selalu siap menjawab pertanyaan dari masyarakat yang sedang membuat SIM pada Polres Musi Rawas”.

Informan 3

Pertanyaan 1

Selain melakukan wawancara kepada pihak pelayanan Surat Izin Mengemudi pada Polres Musi Rawas peneliti juga mewawancarai beberapa masyarakat yang sedang melakukan pembuatan SIM di Polres Musi Rawas peneliti menanyakan kepada Bapak Heri yang sedang telah selesai melakukan pembuatan SIM dengan pertanyaan: Apakah dengan mengikuti proses dan prosedur yang ditetapkan, saudara yakin bahwa urusan yang sedang saudara lakukan dapat diselesaikan? “Menurut saya selama saya mengurus pelayanan SIM ini semua dipermudah dan dapat diselesaikn dalam waktu beberapa jam saja”.

Pertanyaan 2

Kemudian peneliti menanyakan pertanyaan selanjutnya kepada Bapak Heri dengan pertanyaan: Apakah saudara merasa aman dan nyaman dalam melakukan urusan di kantor pelayanan Surat Izin Mengemudi Pada Polres Musi Rawas? “Menurut saya saya merasa aman dan nyaman dengan adanya fasilitas pelengkap yang ada di gedung pelayanan SIM di Polres Musi Rawas

Protected by PDF Anti-Copy Free
 seperti mushola ruangan yang ber AC dan tempat menunggu yang luas”.
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Pertanyaan 3

Selanjutnya peneliti menanyakan pertanyaan selanjutnya kepada Bapak Heri dengan pertanyaan: Apakah komunikasi petugas sangat mudah dan tidak berbelit-belit? “Menurut saya petugas selalu merespon dengan baik setiap pertanyaan yang saya ajukan tentang pelayanan SIM dan tidak berbelit-belit dengan mempersulit saya.

Pertanyaan 4

Trakhir peneliti menanyakan pertanyaan kepada Bapak Heri dengan pertanyaan: Apakah petugas mampu menjawab pertanyaan saudara dengan tepat? “Menurut saya ketika saya menanyakan sesuatu mengenai tahap-tahap pembuatan SIM petugas selalu menjawab dengan senang hati dan tepat”.

Informan 4

Pertanyaan 1

Kemudian peneliti juga mewawancarai Ibu Dinda yang sedang telah selesai melakukan pembuatan SIM dengan pertanyaan: Apakah dengan mengikuti proses dan prosedur yang ditetapkan, saudara yakin bahwa urusan yang sedang saudara lakukan dapat diselesaikan? “Menurut saya setelah saya melakukan pembuatan SIM ini saya hanya ikut proses setiap apa yang di anjurkan pihak pelayanan maka saya mendapatkan hak saya berupa SIM”.

Pertanyaan 2

Kemudian peneliti menanyakan pertanyaan selanjutnya kepada Ibu Dinda dengan pertanyaan: Apakah saudara merasa aman dan nyaman dalam melakukan urusan di kantor pelayanan Surat Izin Mengemudi Pada Polres

Protected by PDF Anti-Copy Free

Musi Rawas? “Saya merasa aman dan nyaman ketika saya melakukan pembuatan SIM pada Polres Musi Rawas dengan fasilitas-fasilitas pendukung yang di sediakan”.



Pertanyaan 3

Selanjutnya peneliti menanyakan pertanyaan selanjutnya kepada Ibu Dinda dengan pertanyaan: Apakah komunikasi petugas sangat mudah dan tidak berbelit-belit? “Petugas yang saya temui selalu menanggapi dengan cepat dan tidak berbelit-belit setiap ada kendala yang saya temui sehingga dapat mempercepat proses pembuatan SIM.

Pertanyaan 4

Trakhir peneliti menanyakan pertanyaan kepada Ibu Dinda dengan pertanyaan: Apakah petugas mampu menjawab pertanyaan saudara dengan tepat? “Menurut saya petugas selalu tepat dalam menjawab ke inti dari pertanyaan yang saya ajukan sehingga saya tidak merasa kebingungan dalam melakukan pembuatan SIM”.

Hasil survei melalui wawancara yang dilakukan peneliti mengenai jaminan kepastian dengan menggali pertanyaan mengenai prosedur, proses komunikasi dan jaminan hak yang akan di dapatkan masyarakat dalam pembuatan SIM yang dilakukan oleh pegawai pelayanan SIM pada Polres Musi Rawas. Hal ini dilakukan untuk mengetahui jaminan kepastian yang ada di lingkungan pelayanan SIM pada Polres Musi Rawas.

Manfaat dari survei mengenai jaminan kepastian ini untuk menunjukkan keseriusan pihak layanan Polres Musi Rawas dalam memberikan jaminan yang ada dalam melakukan pelayanan pembuatan SIM. Kedepanya

Protected by PDF Anti-Copy Free

jika ada temuan-temuan yang membuat masyarakat tidak puas mengenai
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

jaminan kepastian maka kedepannya akan menjadi bahan evaluasi oleh pihak pelayanan SIM Polres Musi



5. Sub Fokus 5

Strategi peningkatan kualitas pelayanan melalui *Empathy* (empati) yaitu kepedulian dan perhatian secara pribadi yang diberikan kepada masyarakat.

e. Memahami keinginan pelanggan (*Empathy*)

Empati adalah kepedulian dan perhatian secara pribadi yang diberikan kepada masyarakat, dalam menyiapkan layanan pelayanan tentunya empati adalah sesuatu bagian terpenting karena dengan adanya empati akan membuat pengguna layanan merasa bahwa mereka benar-benar di perhatikan dalam layanan pembuatan SIM ini. Pada kesempatan ini peneliti akan menggali indikator empati yang ada pada kantor pelayanan SIM Polres Musi Rawas dengan mengajukan beberapa wawancara kepada pihak pelayanan SIM Polres Musi Rawas itu sendiri dan beberapa masyarakat yang sedang melakukan pelayanan pembuatan SIM.

Informan 1

Pertanyaan 1

Wawancara pertama di ajukan kepada Kasat Lantas Akp Budi Harto dengan pertanyaan: Apakah jam operasional pelayanan Surat Izin Mengemudi Pada Polres Musi Rawas sudah cukup memadai dan cukup panjang? ‘‘Kami dari Polres Musi Rawas melalui pelayanan pembuatan SIM memberikan waktu yang efektif untuk masyarakat melakukan pembuatan SIM dari hari senin

Protected by PDF Anti-Copy Free

dampai hari jumat dengan jam operasional dari Pukul 8:00 sampai Pukul 16:00
 (Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)
 menurut saya itu sudah cukup memadai dan cukup panjang waktunya”.

Pertanyaan 2



Selanjutnya peneliti menanyakan pertanyaan selanjutnya kepada Kasat Lantas Akp Budi Harto dengan pertanyaan: Apakah petugas menanggapi dengan sopan setiap pengguna pelayanan? “Kami selalu memberikan pelayanan terbaik dengan menanggapi dengan sopan santun setiap keluhan atau hambatan yang di alami oleh masyarakat yang sedang membuat SIM pada Polres Musi Rawas”.

Pertanyaan 3

Trakhir peneliti menanyakan pertanyaan kepada Kasat Lantas Akp Budi Harto dengan pertanyaan: Apakah tersedia sarana bagi pengguna untuk menyampaikan kritik dan saran, seperti kotak pengaduan/petugas pelayanan pengaduan? “Kami dari pihak Polres Musi Rawas menyediakan kotak saran untuk menerima masukan dan kritik mengenai pelayanan pembuatan SIM sehingga kedepanya dapat menjadi bahan evaluasi dari kami selaku penyedia layanan”.

Informan 2

Pertanyaan 1

Selain kasat lantas peneliti juga mewawancari salah satu pegawai yang melakukan pembuatan SIM yaitu M.Zam Zami dengan pertanyaan yang sama yaitu: Apakah jam operasional pelayanan Surat Izin Mengemudi Pada Polres Musi Rawas sudah cukup memadai dan cukup panjang? “Dimana sudah disampaikan pimpinan saya di awal tadi bahwa ‘Kami dari Polres Musi Rawas melalui pelayanan pembuatan SIM memberikan waktu yang efektif untuk

Protected by PDF Anti-Copy Free

masyarakat melakukan pembuatan SIM dari hari senin sampai hari jumat dengan jam operasional dari Pukul 8:00 sampai Pukul 16:00 menurut saya itu sudah cukup memadai dan cukup paktunya”.

Pertanyaan 2



Selanjutnya peneliti menanyakan pertanyaan selanjutnya kepada M.Zam Zami dengan pertanyaan: Apakah petugas menanggapi dengan sopan setiap pengguna pelayanan? “Seperti yang telah disampaikan oleh pimpinan saya tentunya kami selalu memberikan pelayanan terbaik dengan memfasilitasi segala sesuatu yang belum di ketahui oleh masyarakat yang kebingungan dalam melakukan pembuatan SIM di Polres Musi Rawas ini”.

Pertanyaan 3

Trakhir peneliti menanyakan pertanyaan kepada Bripda M.Zam Zami dengan pertanyaan: Apakah tersedia sarana bagi pengguna untuk menyampaikan kritik dan saran, seperti kotak pengaduan/petugas pelayanan pengaduan? “seperti yang telah di sampaikan oleh pimpinan saya bahwa kami dari pihak Polres Musi Rawas menyediakan kotak saran untuk menerima masukan dan kritik mengenai pelayanan pembuatan SIM sehingga kedepanya dapat menjadi bahan evaluasi dari kami selaku penyedia layanan”.

Informan 3

Pertanyaan 1

Selain melakukan wawancara kepada pihak pelayanan Surat Izin Mengemudi pada Polres Musi Rawas peneliti juga mewawancarai beberapa masyarakat yang sedang melakukan pembuatan SIM di Polres Musi Rawas peneliti menanyakan kepada Bapak Heri yang sedang telah selesai melakukan pembuatan SIM dengan pertanyaan: Apakah jam operasional pelayanan Surat

Protected by PDF Anti-Copy Free

Izin Mengemudi Pada Polres Musi Rawas sudah cukup memadai dan cukup panjang? (Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

panjang? “Menurut saya jam pelayanan yang di sediakan sudah cukup panjang dari hari senin-jumat tetapi dari saya bisa di tambahkan untuk hari minggu karena mungkin barakarat yang bekerja di hari efektif senin-jumat”.

Pertanyaan 2

Selanjutnya peneliti menanyakan pertanyaan kepada Bapak Heri dengan pertanyaan: Apakah petugas menanggapi dengan sopan setiap pengguna pelayanan? “Menurut saya petugas sangat ramah dan sopan santun dalam menanggapi pertanyaan-pertanyaan yang saya ajukan ketika saya menemukan kendala”.

Pertanyaan 3

Trakhir peneliti menanyakan pertanyaan kepada Bapak Heri dengan pertanyaan: Apakah tersedia sarana bagi pengguna untuk menyampaikan kritik dan saran, seperti kotak pengaduan/petugas pelayanan pengaduan? “Terdapat kotak saran yang di sediakan kantor pelayanan SIM seperti yang saya lihat di dekat pintu masuk tadi dan beberapa orang memberikan saran dan kritiknya untuk memberikan masukan kepada pihak pelayanan”.

Informan 4

Pertanyaan 1

Kemudian peneliti juga mewawancarai Ibu Dinda yang sedang telah selesai melakukan pembuatan SIM dengan pertanyaan: Apakah jam operasional pelayanan Surat Izin Mengemudi Pada Polres Musi Rawas sudah cukup memadai dan cukup panjang? “Menurut saya jam pelayanan dari pembuatan SIM ini sangat panjang karena di mulai dengan hari senin-jumat

Protected by PDF Anti-Copy Free

dengan tambahan pelayanan SIM keliling juga khusus masyarakat yang hendak memperpanjang tidak perlu ke kantor”.

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Pertanyaan 2

Selanjutnya peneliti mengajukan pertanyaan selanjutnya kepada Ibu Dinda dengan pertanyaan: Apakah petugas menanggapi dengan sopan setiap pengguna pelayanan? “Petugas yang saya temui sangat ramah dan selalu sopan santun dalam menghadapi saya yang banyak sekali pertanyaan mengenai tahapan-tahapan pembuatan SIM”.

Pertanyaan 3

Trakhir peneliti menanyakan pertanyaan kepada Ibu Dinda dengan pertanyaan: Apakah tersedia sarana bagi pengguna untuk menyampaikan kritik dan saran, seperti kotak pengaduan/petugas pelayanan pengaduan? “Seperti yang saya lihat tadi terdapat kotak saran dan kritik yang di sediakan kantor pelayan di depan pintu masuk ruangan pelayanan pembuatan SIM”.

Hasil survei melalui wawancara yang dilakukan peneliti mengenai empati dengan menggali pertanyaan mengenai waktu operasional, sopan santun, dan tempat memberikan saran dan kritik guna mengetahui empati dari pegawai yang ada di lingkungan pelayanan SIM pada Polres Musi Rawas.

Manfaat dari survei mengenai empati ini untuk mengetahui sikap dari pegawai kepada masyarakat yang ingin membuat SIM. Kedepanya jika ada temuan-temuan yang membuat masyarakat tidak puas mengenai empati pegawai kepada masyarakat maka kedepannya akan menjadi bahan evaluasi oleh pihak pelayanan SIM Polres Musi Rawas.

Protected by PDF Anti-Copy Free
BAB V
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)
PEMBAHASAN

5.1 Pembahasan



Hasil yang diperoleh dari wawancara dengan beberapa informan adalah sebagai berikut:

a. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah suatu kondisi manfaat yang diberikan oleh instansi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat umum baik berupa barang ataupun jasa.

1) Berwujud

Tangibel (berwujud) yaitu berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan material yang dipasang. Berwujud salah satu faktor terpenting dalam pelayanan karena untuk memberikan kepercayaan kepada masyarakat hal yang paling utama adalah menunjukkan bentuk fisik bangunan berupa gedung, peralatan sebagai pendukung untuk melengkapi proses pembuatan SIM, pegawai juga menjadi penting karena untuk menjalankan aktifitas pelayanan tentunya membutuhkan bantuan manusia sebagai pegawainya selain itu untuk meyakinkan masyarakat perlunya memasang tiap-tiap alat pendukung untuk kelancaran pembuatan SIM.

Ani Mandacan dan Bresca Merina 2021 dalam penelitiannya yang berjudul analisis kualitas pelayanan publik di Satlantas Polres Sleman tentang *tangibel* (berwujud) dengan hasil penelitian berwujud (*Tangible*) adalah kemampuan Satlantas Polres Sleman dalam mendukung penyelenggaraan pelayanan pembuatan SIM yang diberikan kepada

Protected by PDF Anti-Copy Free

masyarakat. Satpas Polres Sleman juga merupakan satu-satunya Satpas (Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark) yang memiliki ruang praktik indoor. Namun Gedung Satpas Polres Sleman baru digunakan lantai 1 dan 3 untuk Ujian Praktik SIM. Sementara untuk lantai 2 digunakan pelayanan karena terlihat masih kosong dari perangkat dan fasilitas pelayanan Satpas. Bentuk media informasi yang dimiliki oleh Satpas Polres Sleman berupa papan-papan pengumuman atau banner tentang Alur dan Mekanisme Satpas Polres Sleman, alur dan mekanisme pelayanan SIM, baik SIM Baru maupun Perpanjangan, informasi tentang waktu pelayanan, informasi tentang biaya Pelayanan, informasi persyaratan pelayanan SIM dan media informasi lainnya, seperti pamflet, website (<http://sim.korlantas.polri.go.id>), Call Center Satpas Polres Sleman (0274-2880396), Instagram (@satlantas_sleman), Surat Kabat dan talkshow di radio atau TV local.

Sama halnya yang ada di kantor pelayanan SIM pada Polres Musi Rawas dimana kantor pelayanan telah menyiapkan hal-hal yang menjadi kebutuhan untuk mendukung pelayanan pembuatan SIM berupa gedung pelayanan, papan informasi yang terpasang di dalam ruangan pelayanan dari informasi pembuatan SIM informasi biaya dan informasi perpanjangan, tetapi masih adanya permasalahan dimana masih minimnya sosialisasi pentingnya membuat SIM untuk mengedari kendaraan di jalan dimana kedepanya menjadi bahan evaluasi dari Kantor Pelayanan Surat Izin Mengemudi Polres Musi Rawas.

Protected by PDF Anti-Copy Free
2) Keandalan Pelayanan (*Reliability*)
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Reliability (kehandalan) yaitu kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan akurat. Keandalan adalah salah satu faktor terpenting dalam pelayanan publik karena untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat salah satu hal yang penting adalah memberikan pelayanan secara handal dan akurat guna memberikan kepuasan yang baik.

Dalam penelitian Ani Mandacan dan Bresca Merina 2021 yang berjudul analisis kualitas pelayanan publik di Satlantas Polres Sleman tentang dimensi keandalan (*Reliability*) yaitu seberapa jauh pelayanan yang diberikan Polres Sleman dalam penyelenggaraan pelayanan pembuatan SIM sesuai dengan tujuannya, yaitu memberikan kemudahan dan menghindari terjadinya kecurangan dalam pengurusan SIM. Polres Sleman menunjukkan bahwa Program SIM yang dilaksanakan sudah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. SOP tersebut merupakan panduan bagi masyarakat dalam pengurusan SIM, baik itu pembuatan baru, perpanjangan maupun mengurus SIM yang hilang. Dengan adanya SOP tersebut memberikan gambaran tata cara dan persyaratan serta kegiatan dari masing- masing loket dalam pembuatan SIM.

Sama halnya yang dilakukan oleh kantor pelayanan SIM pada Polres Musi Rawas dimana kantor pelayanan dalam melakukan pembuatan SIM sudah sesuai dengan SOP dan undang-undang mengenai peraturan

Protected by PDF Anti-Copy Free
 pembuatan SIM berupa pembuatan baru perpanjangan maupun mengurus
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)
 SIM yang hilang.

3) Ketanggapan Petugas (*Responsiveness*)

Responsiveness (Ketanggapan) yaitu kemauan untuk membantu konsumen dan memberikan jasa dengan cepat. Ketanggapan adalah salah satu faktor terpenting dalam pelayanan karena ketika pegawai selalu cepat tanggap dalam menanggapi permasalahan yang ada akan membuat masyarakat merasa dilayani dengan baik.

Dalam penelitian Ani Mandacan dan Bresca Merina 2021 yang berjudul analisis kualitas pelayanan publik di Satlantas Polres Sleman tentang dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*) adalah kemampuan memenuhi permintaan warga masyarakat yang mengurus SIM dengan cepat dan tepat. Tata cara dan sistem yang sudah terbangun dapat menjadikan sebuah program dapat berjalan dengan baik. Begitu juga dalam penyelenggaraan SIM di Satpas Polres Sleman, SOP yang ada sudah memberikan kemudahan dan pemahaman kepada masyarakat dalam melalui prosedur dan langkah-langkah pelayanan SIM, sehingga masyarakat tidak merasa bingung dan menjadi korban calo.

Sama halnya yang dilakukan oleh kantor pelayanan SIM pada Polres Musi Rawas dimana kantor pelayanan dalam melakukan pembuatan SIM dengan ketanggapan pegawai yang sudah baik dengan melakukan pelayanan mulai dari pintu masuk sampai SIM jadi dan menanggapi setiap pertanyaan-pertanyaan yang masih membuat bingung masyarakat dalam pembuatan SIM, tetapi masih adanya permasalahan dimana masih ada

Protected by PDF Anti-Copy Free
 ditemukannya calo di luar kantor yang menawarkan pembuatan SIM tanpa
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)
 melalui kantor pelayanan dengan biaya yang lebih tinggi.

4) *Assurance* (Jaminan)



Assurance (jaminan) meliputi pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan pegawai untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan. Jaminan adalah salah satu faktor terpenting dalam pelayanan karena ketika pegawai memberikan jaminan yang baik akan membuat masyarakat merasa nyaman dan yakin untuk melakukan pembuatan SIM.

Dalam penelitian Ani Mandacan dan Bresca Merina 2021 yang berjudul analisis kualitas pelayanan publik di Satlantas Polres Sleman tentang dimensi Jaminan (*Assurance*) adalah kemampuan atau sumber daya yang dimiliki untuk kemampuan memenuhi apa yang ditawarkan atau dijanjikan sehingga dapat menimbulkan kepercayaan tanpa menimbulkan keraguan terhadap pelayanan. SIM merupakan pelayanan berbasis aplikasi dengan internet, sehingga petugas yang memberikan pelayanan tidak hanya mampu dalam mengoperasikan komputer, tetapi mampu memberikan penjelasan tentang menu-menu yang terdapat dalam website <http://sim.korlantas.polri.go.id>. Kemampuan petugas dalam menguasai komputer dan aplikasi tersebut menjadi salah satu indikator memberikan kepuasan dalam pelayanan SIM. Dari 17 petugas Satpas Polres Sleman, berjumlah 5 petugas sudah memiliki sertifikasi kompetensi dalam pengelolaan dan pelayanan SIM. Jumlah tersebut memang belum memadai jika dibandingkan dengan jumlah masyarakat yang membutuhkan pelayanan SIM, khususnya untuk pembuatan SIM baru.

Protected by PDF Anti-Copy Free

Sama halnya yang dilakukan oleh kantor pelayanan SIM pada Polres
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Musi Rawas dimana kantor pelayanan dalam melakukan pembuatan SIM dengan memberikan arahan kepada masyarakat yang sedang melakukan pembuatan SIM di Polres Musi Rawas dengan selalu memberikan arahan dalam proses-proses pembuatan SIM sampai dengan selesai sehingga membuat masyarakat merasa hak mereka di jamin oleh pegawai yang menyediakan layanan pembuatan SIM.

5) *Emphaty* (empati)

Emphaty (empati) yaitu kepedulian dan perhatian secara pribadi yang diberikan kepada masyarakat. empati adalah salah satu faktor terpenting dalam pelayanan karena ketika pegawai memberikan kepedulian dan perhatian kepada masyarakat maka akan meningkatkan kepuasan dari masyarakat itu sendiri sehingga masyarakat tersebut akan menceritakan kepada masyarakat lainnya bahwa pelayanan yang diberikan sangat baik.

Dalam penelitian Ani Mandacan dan Bresca Merina 2021 yang berjudul analisis kualitas pelayanan publik di Satlantas Polres Sleman tentang dimensi Empati adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individu atau pribadi yang diberikan kepada orang lain dengan berupaya memahami keinginan orang tersebut. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kasat Lantas Polres Sleman, “Setiap aparatur diwajibkan melaksanakan kepentingan masyarakat yang hendak membuat SIM tujuannya untuk menghindari berbagai kesalahan yang terjadi oleh masyarakat karna ketidak tahuannya dan kami siap memberikan arahan

Protected by PDF Anti-Copy Free
kepada masyarakat sampai dinyatakan lulus atau tidak lulus kami akan
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)
selalu memberikan perhatian secara khusus.”

Sama halnya yang dilakukan oleh pegawai pada kantor pelayanan
SIM Polres Musi Rawas di kantor pelayanan dalam melakukan
pembuatan SIM dengan selalu memberikan perhatian terkhusus kepada
masyarakat yang kebingungan dalam melakukan pembuatan SIM selalu
menanggapi setiap pertanyaan-pertanyaan yang masih membuat bingung
masyarakat dalam pembuatan SIM sampai dinyatakan lulus.

Protected by PDF Anti-Copy Free
BAB VI
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)
SIMPULAN DAN SARAN



6.1 SIMPULAN

Dari penelitian yang telah dilakukan di kantor Pelayanan SIM Polres Musi Rawas, diketahui bagaimana strategi dalam pelayanan SIM yang dilakukan oleh Polres Musi Rawas. Berdasarkan penelitian tersebut dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- a. Penerapan berwujud (*tangibel*) masih adanya permasalahan dimana masih minimnya sosialisasi pentingnya membuat SIM untuk mengedaraai kendaraan di jalan dimana kedepanya menjadi bahan evaluasi dari Kantor Pelayanan Surat Izin Mengemudi Polres Musi Rawas.
- b. Penerapan kehandalan pelayanan (*Reability*) tidak adanya kendala yang ditemukan karena pegawai yang melakukan pelayanan sudah sesuai dengan SOP dan undang-undang mengenai pelayanan pembuatan SIM.
- c. Penerapan Ketanggapan Petugas (*Responsiveness*) masih adanya permasalahan dimana masih ada ditemukannya calo di luar kantor yang menawarkan pembuatan SIM tanpa melalui kantor pelayanan dengan biaya yang lebih tinggi.
- d. Penerapan Jaminan (*Assurance*) tidak adanya kendala yang ditemukan dimana pegawai memberikan jaminan kepada masyarakat yang sedang melakukan pembuatan SIM pada Polres Musi Rawas dengan selalu memberikan arahan dalam proses-proses pembuatan SIM sampai dengan selesai sehingga membuat

Protected by PDF Anti-Copy Free

masyarakat merasa hak mereka di jamin oleh pegawai yang menyediakan layanan pembuatan SIM.

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

- e. Penerapan empati (*emphatic*) adanya kendala dimana pegawai selalu memberikan perhatian terhadap kendala masyarakat yang kebingungan dalam melakukan pembuatan SIM selalu menanggapi setiap pertanyaan-pertanyaan yang masih membuat bingung masyarakat dalam pembuatan SIM sampai dinyatakan lulus.

6.2 Saran

Setelah melihat dan mengamati secara langsung penulis ingin memberikan rekomendasi diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak kantor Pelayan SIM pada Polres Musi Rawas.

- a. Pada kantor pelayanan SIM hendak lebih memberikan sosialisasi-sosialisasi ke daerah-daerah pelosok yang belum mengerti tentang pentingnya memiliki Surat Izin Mengemudi dengan memberikan pemahaman bahwa membuat SIM itu mudah tidak perlu berbelit-belit seperti yang di anggap masyarakat selama ini
- b. Hendaknya kantor pelayanan SIM lebih tegas dan memperketat dalam menangi calo yang masih berkeliaran dan mengambil keuntungan dengan meminta biaya lebih kepada masyarakat.
- c. Harapan kedepanya kantor pelayanan SIM pada Polres Musi rawas dapat melakukan pelayanan perpanjangan SIM dengan sistem online dan SIM dapat dihantarkan melalui kantor POS sehingga masyarakat dapat memperpanjang SIM tanpa harus ke kantor.

Protected by PDF Anti-Copy Free
Daftar Pustaka
 (Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

- Agus Dwiyanto, (2005). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gadjra Mada.
- Basuki, Sulisty. 2006. Metode Penelitian. Yogyakarta: Wedatama Widya Sastra.
- Dewi Khurwanani, (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Di Kepolisian Resort Mojokerto.
- Fandi Tjiptono, (1996). Manajemen jasa, penerbit andi. Yogyakarta.
- Gusriani, uci, (2015). Pelayanan Pengurusan Surat Izin Megemudi (SIM) di Kantor Kepolisian Resort Kota Samarinda.
- Herlina, (2009). Factor Yang Mendukung Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Di Wilayah Kepoloisian Resort Kota Besar (POLRESTABES) Surabaya.
- Julia, Kenn Sindy Kirana, (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Kelurahan Rajabasa Terhadap Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) Di Kecamatan Rajabasa Kota Bandar Lampung.
- Koestanto, T. H., & Yuniarti, T, (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bank Jatim Cabang Klampis Surabaya. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen*, 3(10), 1-18.
- Kusuma, D. M., (2013). Kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Kantor Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Kutai Timur. *Jurnal Administrasi Negara*, 1(4), 1388-1400.
- Lastriani, E., (2014). Pengaruh Disiplin terhadap Kinerja Anggota Pada Satlantas Polresta Pekanbaru. *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis Unilak*, 11(2), 353-367.
- Maritha, E., (2014). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan di PT JNE Surabaya. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen*, 3,1-17
- Moleong, Lexy J. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosda karya.
- Nazir. (2014). Metode Penelitian. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Pasalog, (2010). Teori-teori manajemen dan organisasi pelayanan publik.

Protected by PDF Anti-Copy Free

Rosita, Dewi, (2021). Pelayanan Penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM) Pada Satuan Lalu Lintas (SPL) Kabupaten Pangasinan. *Journal of Education and Social Science*, 4(1), 1-10.

Sedarmayanti, (2017). Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pengawai Negeri. PT. Refika Aditama, Bandung

Sirait, J, N., (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Waterpark Perum Bumi Sempaja di kota Samarinda. *Ejournal Admistrasi Bisnis*, 4, 342-355

Sugiyono, (2016). METODE PENELITIAN *Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Penerbit Alfabeta Bandung

Sugiyono (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabet.

Wicaksono, A. T., & Surjanti, J. (2016). PELATIHAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI STUDI pada PT GRESIK CIPTA SEJAHTERA. *Bisnis dan Manajemen*, 8(2), 33-42