

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI SATLANTAS POLRES SLEMAN

Ani Mandacan, Bresca Merina

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Proklamasi 45 Yogyakarta
Korespondensi penulis: *Anny030872992@gmail.com, brescamerina1@gmail.com*

Abstrak

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 Sleman 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 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 menghormati 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 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.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan.

Abstract

This study aims to determine the quality of service at the Satlantas Polres Sleman. In a reality in the field regarding the processing of SIM, STNK and BPKB at the Satlantas Polres Sleman, many people in managing SIM making tend to use "intermediary" services, because they feel it is faster and easier to get a SIM without having to go through various procedures. But not a few also complained about the existence of intermediaries at the SIM Affairs Office of the Sleman Police Satlantas. The image of the police will be even better if the police officers do not want to accept informal gifts (extortion) so that the public will respect the police as officers who serve and protect the community.

This research uses descriptive qualitative method. Collecting data using interview techniques. Informant retrieval by purposive way.

The results showed that in general the quality of service at the Sleman Police Traffic Unit was good and the management of the service for making a driving license for a motorized driver's license was seen from the dimensions: a) physical evidence (tangible), b) reliability, c) responsiveness, d) assurance, and e) empathy, each of which shows very good results.

Keywords: *Quality, Service.*

A. Latar Belakang

Kepolisian Republik Indonesia merupakan bagian fungsi pemerintahan Negara di bidang pemeliharaan dan keamanan, ketertiban masyarakat, penegak hukum, perlindungan, pengayom, dan pelayanan pada masyarakat. Secara tidak langsung dapat dikatakan bahwa, polisi sangatlah lekat dengan pelayanan publik. Penerbitan administrasi lalu lintas pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM), pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), pelayanan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), dan pengaduan kehilangan, kecelakaan, kematian, keramaian dan lainnya adalah bentuk pelayanan dari instansi Kepolisian terhadap masyarakat. Dalam suatu kenyataan di lapangan, tentang pengurusan SIM, STNK dan BPKB 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 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 menghormati Polri sebagai aparat yang melayani dan mengayomi

masyarakat. Diharapkan dalam hal ini Polri dapat memberantas pencaloan untuk pengurusan SIM, STNK, dan BPKB. Beberapa keluhan dari masyarakat tentang pelayanan SIM diatas serta permintaan pembuatan SIM yang semakin meningkat di tiap tahunnya, membuat Polres Sleman khususnya Satlantas terus berupaya melakukan langkah-langkah baru di bidang pelayanan pembuatan SIM. Maka hal yang harus diingat bahwa pelayanan pada masyarakat merupakan tuntutan yang tidak bisa diabaikan, masyarakat merupakan bagian terpenting dari keberadaan dan kelangsungan suatu organisasi.

Kualitas pelayanan seringkali digunakan untuk melihat bagaimana kinerja pelayanan organisasi publik. Pelayanan umum di Kantor Urusan SIM Satlantas Sleman 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 instansi akan 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.

B. Tinjauan Pustaka

B.1 Pengertian Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 telah dijelaskan bahwa pengertian pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan kebutuhan peraturan perundangundangan. Sedangkan penyelenggara pelayanan publik dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 diuraikan bahwa Instansi Pemerintah sebagai sebutan kolektif yang meliputi Satuan Kerja/ satuan organisasi Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan Instansi Pemerintah lainnya, baik pusat maupun Daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, Menjadi penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan pengguna jasa pelayanan publik adalah orang, masyarakat,

instansi pemerintah dan badan hukum yang menerima layanan dari instansi pemerintah.

C. Metodologi Penelitian

C.1 Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif berarti mengumpulkan data bukan berupa angka-angka, melainkan data tersebut berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi, catatan memo, dan dokumen resmi lainnya. Bogdan dan Talyer (dalam Moleong, 2007:4) menjelaskan metode kualitatif sebagai sebuah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang maupun perilaku yang dapat diamati.

Penelitian menggunakan dua sumber data, yakni; 1) Data primer: data Primer ini didapat secara langsung dari lapangan. Sumber data ini dicatat melalui catatan tertulis (catatan lapangan) atau melalui perekaman video maupun *audio tapes*. Sumber data ini dicatat melalui catatan tertulis yang dilakukan melalui wawancara langsung terhadap Kasatlantas Polres Sleman, Kepala Seksi Pelayanan SIM, masyarakat yang melakukan pembuatan SIM di Satlantas Polres Sleman. 2) Data Sekunder: sumber data ini didapat secara tidak langsung dari lapangan. Sumber data didapat dari media massa, internet, buku,

arsip, data dan laporan terkait. Data sekunder yang menjadi data dari penelitian ini berupa profil Satlantas Polres Sleman termasuk struktur organisasi, jenis pelayanan, SDM yang bekerja didalamnya, dan Sarana prasarana yang dimiliki. Sedangkan data sekunder yang diperoleh dari luar lokasi penelitian yaitu media massa dan media internet.

Dalam penelitian ini, teknik wawancara yang digunakan adalah wawancara semi terstruktur. Wawancara semi terstruktur yaitu wawancara yang menggunakan pertanyaan terbuka, tetapi ada batasan tema dan alur pembicaraan selain itu menggunakan pedoman wawancara sebagai kontrol alur pembicaraan (Sugiyono, 2011: 320).

C.3 Teknik Pengumpulan Data

C.3.1 Tekni Observasi

Metode observasi digunakan oleh penulis guna pengumpulan data melalui peninjauan dan pengamatan di lokasi penelitian. Penulis mengunjungi langsung ke lokasi penelitian agar mengetahui kondisi lapangan. Dalam penemuan ilmu pengetahuan selalu diawali dengan observasi dan akan kembali lagi ke observasi untuk membuktikan kebenaran ilmu pengetahuan tersebut.

C.3.2 Teknik Wawancara

Metode wawancara digunakan oleh penulis guna melengkapi dan mendukung hasil penelitian, penulis mendapatkan informasi tentang topik penelitian secara mendalam yaitu bertanya secara langsung dengan pihak-pihak terkait untuk mendapatkan informasi dan data di lapangan.

C.3.3 Teknik Dokumentasi

Metode dokumentasi digunakan saat penelusuran informasi yang bersumber dari dokumentasi objek yang bersangkutan dan yang relevan dengan tujuan penelitian. Dengan cara mencari data-data yang variabel berupa buku-buku, catatan-catatan, dan lain sebagainya.

D. Hasil dan Pembahasan

Dimensi bukti fisik (*Tangible*) adalah kemampuan Satlantas Polres Sleman dalam mendukung penyelenggaraan pelayanan pembuatan SIM yang diberikan kepada masyarakat. Satpas Polres Sleman juga merupakan satu-satunya Satpas yang memiliki ruang praktik indoor. Namun Gedung Satpas Polres Sleman baru digunakan pada lantai 1 dan 3 untuk Ujian Praktik SIM. Sementara untuk lantai 2 belum 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.

Ketersediaan media informasi tersebut dapat memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk mengetahui apa saja langkah-langkah dan prosedur serta persyaratan dalam pelayanan SIM. Selain itu informasi langsung oleh petugas terhadap masyarakat di Satpas dapat lebih memberikan pengetahuan dan pemahaman mengenai tahapan pelayanan SIM, sehingga masyarakat merasa puas dalam melakukan pelayanan SIM di Satpas Polres Sleman. Salah faktor pendukung dalam penyelenggaraan SIM adalah komputer. Keberadaan mesin simulator menjadi faktor lancarnya penyelenggaraan SIM karena pembuat SIM baru akan dites menggunakan alat simulator SIM. Selain itu, dikarenakan pelayanan SIM

menggunakan sistem Online maka internet dan komputer menjadi bagian penting. Besarnya kapasitas jaringan internet (Bandwidth) dalam pelayanan SIM di Polres Sleman sebesar 1 MBps. Satpas Polres Sleman memiliki 1 set perangkat komputer di masing-masing loket dengan petugas yang mengoperasikannya dalam tahapan pelayanan SIM secara Online, ruang tunggu yang ada berada di sebelah depan dari masing-masing loket pelayanan. Khususnya pada loket pendaftaran pelayanan, ruang tunggu dibuat nyaman mungkin yang dilengkapi dengan AC dan tempat duduk (kursi) yang baik, serta toilet yang bersih bahkan disediakan tempat duduk dan toilet khusus untuk difabel. Di ruang tunggu juga tersedia Televisi dan Ruang Bermain Anak agar masyarakat yang berkunjung dapat menonton dan tempat bermain anak sambil menunggu panggilan namun selama masa pandemi ruang bermain ditutupi karena pengunjung tidak diperbolehkan membawa anak-anak. Serta ruang tunggu pun dibatasi serta diberi jarak antrian.

Kualitas Pelayanan publik dalam hal ini adalah pelayanan pembuatan SIM, berdasarkan 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.

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.

Jaminan (*Assurance*) adalah kemampuan atau sumber daya yang dimiliki untuk kemampuan memenuhi apa yang ditawarkan atau dijanjikan sehingga dapat

menimbulkan kepercayaan tanpa menimbulkan karaguan 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.

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 kepada masyarakat sampai dinyatakan lulus atau tidak lulus kami akan selalu memberikan perhatian secara khusus.”

E. Kesimpulan

Pelayanan di Kantor Satlantas Polres Sleman dapat dikatakan sudah berkualitas baik dalam hal pelayanan pembuatan SIM. Pengurusan pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi Bermotor SIM dilihat dari masing-masing dimensi sebagai berikut:

- a) bukti fisik (*tangible*): sangat baik.
- b) Keandalan (*reliability*): sangat baik.
- c) daya tanggap (*responsiveness*): sangat baik.
- d) Jaminan (*assurance*): sangat baik.
- e) Empati (*emphaty*): sangat baik.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Arikunto. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Basu Swasta, Dharmesta dan Irawan (2008) *Manajemen Pemasaran Modern*, Yogyakarta: Liberty
- Denhardt, V Janet dan Robert B. Denhardt. (2003). *The New Public Service: Serving, not Steering*. New York, M.E Sharpe, Armonk.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*.
- Gujarati, Damodar. (2003). *Ekonometrika Dasar*. Terjemah Sumarno. Zein. Jakarta : Erlangga.
- Keban, Yeremias T. (2004) *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep Teori dan Isu*. Jakarta: Gava Media.
- Kotler dan Keller (2009). *Manajemen Pemasaran* 1Edisi ketiga belas. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. (2005). *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1 dan 2. Jakarta: PT Indeks.
- Nasution (2005). *Manajemen Mutu Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Pasolong, Harbani. (2008) *Penerapan The New Public Service (NPS) dan New Public Management (NPM)*, Makassar.
- Payne, Adrian (2000), *Pemasaran Jasa, The Essence of Service Maerketing*, Andi Yogyakarta
- Putra, Dhion Gama, Ratih Nur Pratiwi dan Trisnawati (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat*. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol. 3, No. 12, pp. 2118-2122
- Rangkuti, Freddy. ((2009). *Strategi Promosi yang Kreatif dan Analisis Kasus Integrated Marketing Communication*. Jakarta: PT. GramediaPustakaUtama
- Sianipar. (2012). *Manajemen Pelayanan Masyarakat*, (Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia). Diperoleh tanggal 1 Juni 2020 dari <http://elfriza.blogspot.com/2014/09/pengertian-pelayananpublik-menurut.html>
- Sugiyono (2009) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, Fandy (2009). Strategi Pemasaran, edisi kedua, cetakan ketujuh. Yogyakarta: Andi Offset

Tjiptono, Fandy & Gregorius Chandra (2011) Service Quality & Satisfaction Edisi Ke 3. Yogyakarta: Andi.

PERATURAN DAN UNDANG-UNDANG

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Undang-Undang tentang pelayanan publik Nomor 25 Tahun 2009 dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003

Undang-Undang nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah