

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA MOBIL UNIT PELAYANAN SIM KELILING DI KOTA PEKANBARU

Oleh : Maria Yulita

mariayulita96@gmail.com

Pembimbing : Dr. H. Zaili Rusli SD, M.Si

Jurusan Ilmu Administrasi – Program Studi Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya Jl. HR Soebrantas KM. 12,5 Simpang Baru Pekanbaru 28293

Telp/Fax 0761-63272

Abstract

New public service (NPS) is a concept of democratic public service, fair equality, not discriminatory, honest and accountable, by guaranteeing community rights and fulfilling their responsibilities to the community by prioritizing the interest of the community. One of the services that should use the NPS concept is a service unit cars of driver licence. that is a special vehicles that has assign to driver licence extension service by visiting the location of public area with a customized service schedule at public consideration. The goal of this research is exploring the quality of public service on service unit cars of driver licence in Pekanbaru city. The concept theory used in this study was the theory dimensions of public service quality by Tjiptono, in terms of timeliness of service, accuracy of service, courtesy and friendliness, ease of service, comfort in obtaining service and supporting attributes. This research was a qualitative descriptive, method with purposive sampling techniques with observation, interview, library study, and documentation as the techniques of collecting data. This research showed that quality of public service on services on service unit cars of driver licence in Pekanbaru city has been running but it is still not optimal and there needs to add officers on duty around the cars of driver and complete supporting facilities and infrastructure so that services can go up again so that people who make driver licence extensions on cars of driver feel satisfied with the services provided.

Keywords: Quality of Service, Public Service, Service Cars Of Driver Licence

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

New Public Service (NPS) merupakan konsep pelayanan publik atau pelayanan kepada masyarakat secara demokratis, adil, merata, tidak diskriminatif, jujur dan akuntabel, dengan menjamin hak-hak masyarakat dan memenuhi tanggung jawabnya kepada masyarakat dengan mengutamakan kepentingan masyarakat

“*citizens first*” harus menjadi pegangan atau semboyan pemerintah (**Denhardt dan Gray, 1998**). 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 aparat pemerintah yang memberikan layanan kepada masyarakat. Salah satu keluhan yang sering terdengar dari masyarakat yang berhubungan dengan aparat pemerintah adalah selain berbelit-belit akibat birokrasi yang kaku, juga perilaku oknum aparat yang kadang kala kurang bersahabat. Hal tersebut sering menjadi alasan utama masyarakat terhadap kegunaan mereka untuk menggunakan jasa pelayan publik. Terlepas dari hal tersebut saat ini instansi-instansi pemerintah mulai menata dan berlomba-lomba memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat, menata kembali setiap komponen-komponen dalam pelayanan publik agar lebih baik lagi kedepannya.

Pemberian pelayanan oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri). Salah satu tugas Kepolisian yaitu menyediakan Surat Izin Mengemudi (SIM). Kepolisian terutama dalam hal ini adalah dari bagian Satuan Lalu Lintas (SatLantas) yang melayani masyarakat. Satlantas dituntut mengubah cara berfikirnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terutama mengenai Surat Izin Mengemudi (SIM).

Semakin membaiknya pengertian pemohon Surat Izin Mengemudi (SIM) terhadap hak-haknya sebagai warga Negara yang mempunyai akses langsung kepada pemerintah daerah. Dalam pelayanan Surat Izin Mengemudi (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 (SIM).

Pelayanan keliling merupakan suatu pelayanan yang diberikan oleh suatu Instansi pemerintah kepada masyarakat baik dalam

bentuk pelayanan administrasi, pelayanan barang dan jasa, maupun pelayanan informasi menggunakan mobil layanan keliling dengan cara mendatangi lokasi publik area. Pelayanan keliling ini merupakan terobosan dari pemerintah untuk masyarakat dalam rangka memberikan pelayanan yang lebih baik lagi kepada masyarakat, selain itu pelayanan keliling ini juga berfungsi sebagai sarana untuk memperdekat hubungan Aparatur Negara dengan masyarakat. Salah satu bentuk pelayanan keliling yaitu pelayanan SIM keliling.

SIM keliling berupa kendaraan khusus yang ditugaskan untuk pelayanan perpanjangan SIM A dan SIM C. Kendaraan khusus tersebut disebut Mobil Unit Pelayanan SIM Keliling. SIM Keliling merupakan program jemput bola dari Satlantas Polresta Pekanbaru dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pekanbaru dimana salah satu tujuan yang melatarbelakangi berdirinya SIM keliling adalah mengurangi adanya calo sekaligus mengurangi antrian panjang di Satlantas Polresta dalam perpanjangan SIM.

Tujuan utama dari SIM keliling ini yaitu untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, transparan, efektif, efisien, akuntabel dan berkualitas, hal ini dikarenakan kegiatan SIM Keliling ini yaitu dengan mendatangi publik area dengan jadwal disesuaikan dengan pertimbangan pelayanan publik, sehingga masyarakat yang ingin melakukan perpanjangan Surat Izin Mengemudi dapat mendatangi lokasi dari Mobil Unit Pelayanan SIM keliling tersebut berada dan tentu saja dengan melengkapi persyaratan yang telah ditentukan, agar perpanjangan Surat Izin Mengemudi dapat dilakukan sesuai dengan Mekanisme ataupun prosedur yang ada. persyaratan perpanjangan SIM sebagai berikut:

1. Membawa KTP asli serta foto copy KTP
2. Membawa SIM asli yang ingin diperpanjang
3. Dokumen keimigrasian bagi WNA
4. Bukti pembayaran PNPB SIM
5. Masa aktif SIM tidak boleh melewati masa 3 bulan expired.
6. Pemohon harus mengurus sendiri/ tidak dapat diwakilkan.
7. Isi formulir permohonan penerbitan SIM

Waktu yang seharusnya diperlukan dalam pengurusan perpanjangan Surat Izin Mengemudi di SIM Keliling yaitu waktu 20 menit saja. Namun hal ini tidak sesuai dengan yang dijumpai oleh peneliti dilapangan, dimana peneliti menemukan waktu yang diperlukan dalam pengurusan SIM pada SIM Keliling ini selama 2 hingga 3 jam pelayanan. Pelayanan SIM Keliling yang lama menyebabkan tidak terlayannya semua jumlah pemohon pada mobil SIM Keliling, sehingga pemohon yang tidak bisa melakukan pengurusan pada hari tersebut harus melakukan perpanjangan SIM dihari berikutnya baik yang dilaksanakan oleh SIM Keliling, gerai SIM maupun datang langsung ke Satlantas Polresta pekanbaru. Pelayanan yang tertunda tersebut selain banyaknya masyarakat yang melakukan perpanjangan SIM juga disebabkan oleh jumlah armada ataupun mobil pelayanan yang terbatas. Jumlah mobil yang beroperasi untuk SIM Keliling dikota pekanbaru hanya 1 (satu) bus saja.

Perpanjangan SIM Keliling dikota pekanbaru cukup banyak peminatnya kurangnya fasilitas yang tersedia dilapangan tidak menghalangi minat dari masyarakat untuk melakukan perpanjangan pada Mobil unit pelayanan SIM Keliling, hal ini dapat dilihat dari laporan jumlah pemohon perpanjangan SIM pada SIM Keliling.

Berikut merupakan jumlah pemohon perpanjangan SIM di Mobil Unit Pelayanan SIM Keliling di Kota Pekanbaru:

Tabel 1.1 Laporan Rekapitulasi Produksi SIM Keliling Tahun 2016 – 2018

No	Golongan SIM	Tahun		
		2016	2017	2018
1	A	5.096	10.285	13.621
2	C	7.237	14.247	17.439
	Total	12.337	24.532	31.060

Sumber: Satlantas Polresta Pekanbaru 2018

Berdasarkan Tabel 1.1 diatas dapat diketahui bahwa antusiasme dari pemohon perpanjangan SIM mulai dari Tahun 2016-2017 mengalami peningkatan. Pada tahun 2016 mencapai 12.337 pemohon perpanjangan SIM, yang kemudian meningkat padatahun 2017 pemohon perpanjangan SIM Keliling sebanyak 24.532, kemudian terjadi peningkatan yang signifikan pada tahun 2018 yaitu pada angka 31.060. Semenjak diluncurkan pelayanan SIM Keliling hingga sekarang antusias masyarakat dalam hal pengurusan perpanjangan SIM di mobil SIM keliling terus meningkat. Dalam hal pelayanan perpanjangan Sim di Satlantas Polresta Pekanbaru terus mengadakan analisa dan evaluasi untuk terus meningkatkan pelayanan perpanjangan SIM agar masyarakat Kota Pekanbaru yang mobilitasnya tinggi dan sibuk dapat tetap melakukan perpanjangan SIM di mobil SIM Keliling. Masyarakat Pekanbaru saat ini tidak perlu repot untuk mengurus perpanjangan Sim, karena SatLantas Polresta Pekanbaru telah memberikan pelayanan perpanjangan SIM di Mobil SIM keliling.

Atas dasar uraian dan pemikiran di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut yang dituangkan dalam

sebuah karya ilmiah berbentuk skripsi yang berjudul ”**Kualitas Pelayanan Publik pada Mobil Unit Pelayanan SIM Keliling di Kota Pekanbaru**”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka permasalahan yang akan diteliti adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah kualitas pelayanan publik pada mobil Unit Pelayanan SIM keliling di Kota Pekanbaru?
2. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada mobil Unit Pelayanan SIM keliling di Kota Pekanbaru?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang dilakukan peneliti untuk melakukan penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada mobil Unit Pelayanan SIM keliling di Kota Pekanbaru.
2. Memahami apa saja kendala yang dihadapi dalam pelayanan publik pada mobil Unit Pelayanan SIM keliling di Kota Pekanbaru.

1.4 Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini secara teoritis diharapkan menjadi sumber wawasan dan pengetahuan khususnya untuk perkembangan Ilmu Sosial dan Ilmu Politik khususnya Program Studi Administrasi Publik, yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik

b. Manfaat praktis

Hasil penelitian ini secara praktis diharapkan dapat menyumbang pemikiran terhadap pemecahan masalah yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik di Mobil Unit Pelayanan SIM Keliling.

c. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan berguna untuk menambah referensi kepustakaan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik khususnya Program Studi Ilmu Administrasi Publik, serta menjadi rujukan bagi peneliti - peneliti berikutnya yang membahas permasalahan yang sama.

2. KONSEP TEORI

2.1 Pelayanan Publik

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan dan Aparatur Negara no 63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil sebagai warga Negara dan penduduk atas suatu barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, yakni lembaga pemerintah.

Pelayanan menurut **Sugiarto** (2003:26), dapat diartikan bahwa pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, klien, pasien, penumpang, dll) pada tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani dan dilayani.

S. Lukman dan Moenir dalam (**Ahmad, 2012:12**), pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sedangkan **Kolter dan Bloom** dalam (**Ahmad, 2012:8**), pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk yang mereka inginkan.

Selanjutnya Moenir dalam **Sudana (2016:14-15)** mengatakan bahwa masyarakat mendambakan pelayanan publik yang diantaranya terdiri dari:

1. Kemudahan dalam pengurusan kepentingan.
2. Mendapatkan pelayanan yang wajar.
3. Mendapatkan hal yang sama tanpa pilih kasih.
4. Mendapatkan perlakuan jujur dan terus terang.

Menurut **Dwiyanto** dalam **Sudana (2016:15)** pelayanan publik merupakan produk birokrasi publik yang diterima oleh warga pengguna maupun masyarakat secara luas. Karena itu pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud disini adalah warga Negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan kartu tanda penduduk, akta kelahiran, akta nikah akta kematian, sertifikat tanah, surat izin, ijin usaha, ijin mendirikan bangunan (IMB), ijin gangguan (HO), ijin pengambilan air bawah tanah, berlangganan air minum, listrik dan lain-lain sebagainya.

2.2 Kualitas Pelayanan Publik

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memutuskan masyarakat. Untuk mencapai keputusan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

- 1) Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
- 2) Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dipertanggungjawabkan sesuai

dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;

- 3) Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;
- 4) Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat;
- 5) Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain;
- 6) Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti:

1. Kinerja (performance);
2. Keandalan (reliability)
3. Mudah dalam penggunaan (ease of use)
4. Estetika (esthetics), dan sebagainya.

Menurut Tjiptono dalam U, Kuhlmann (2015:59) kualitas pelayanan diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen. (Kuhlmann, 2015)

Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam Hardiyansyah (2018:63-65),

kualitas pelayanan publik dapat diukur dari lima dimensi, yaitu: Tangible (berwujud), Realibility (kehandalan), Responsiviess (ketanggapan), Assurance (jaminan), dan Empathy (empiti).

Pendapat lain yang senada mengenai dimensi atau ukuran Kualitas pelayanan publik dikemukakan oleh Tjiptono (1997) dalam Hardiyansyah (2018:72-73), yaitu:

1. Bukti langsung (Tangibles), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (reliability), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. Daya tanggap (responsiveness), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (assurance), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan.
5. Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Berbicara mengenai kualitas pelayanan maka yang menjadi fokus pembicaraan adalah tentang kepuasan para penerima layanan. Kepuasan para penerima pelayanan hanya bisa dicapai melalui suatu pelayanan yang berkualitas. Setiap penerima pelayanan jelas mengkehendaki kepuasan dari produk layanan yang diterimanya. Kepuasan para penerima layanan ini merujuk pada ciri-ciri atau atribut pelayanan seperti yang dikatakan oleh Tjiptono (1996) dalam Mulyawan (2016:48-49):

- 1) Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses
- 2) Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan-kesalahan
- 3) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan
- 4) Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer
- 5) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain
- 6) Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan, dan lain-lain.

3. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut **Sugiyono (2017:11)** metode penelitian kualitatif adalah menggambarkan atau mengungkapkan fakta sesuai dengan kenyataan tanpa melakukan intervensi terhadap kondisi yang terjadi dengan memusatkan fenomena yang ada dalam proses pelayanan publik pada mobil unit pelayanan SIM Keliling di Pekanbaru, memberikan argumen terhadap apa yang ditemukan dilapangan berdasarkan Peraturan Kepolisian RI No. 9 tahun 2012 tentang Surat Izin Mengemudi dan menghubungkannya dengan konsep teori yang relevan yaitu konsep teori dimensi kualitas pelayanan publik menurut **Tjiptono (1996)** dalam **Mulyawan (2016:48-49)**.

3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat melakukan kegiatan penelitian untuk mendapatkan data yang diperlukan dari responden. Adapun lokasi tempat penelitian ini adalah di Satlantas Polresta Pekanbaru dan di mobil unit pelayanan SIM keliling. Alasan penulis memilih lokasi ini yaitu tersedianya data yang dibutuhkan peneliti untuk penelitian terhadap kualitas Pelayanan SIM serta segala kegiatan organisasi berpusat di lokasi tersebut

3.3 Informan Penelitian

Informan penelitian adalah subyek atau pihak yang mengetahui atau memberikan informasi maupun kelengkapan mengenai objek penelitian. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan informan peneliti melalui Key Person. Untuk memperoleh informan dari peneliti menggunakan metode Purposive Sampling yaitu teknik penentuan sampel sumber data dengan mempertimbangkan pengetahuan yang sampel ketahui dan pahami mengenai objek sosial yang sedang diteliti. Adapun yang dianggap mengetahui dengan mendalam serta dapat memberikan informasi dan keterangan yang dapat dipercaya adalah:

- a. Bagian Unit RegIdent Polresta Pekanbaru
 1. Bapak Aiptu Arsin selaku petugas SIM Keliling
 2. Bapak Briпка Handika Y.P, S.H selaku Bendahara Penerima
- b. Masyarakat yang mengurus perpanjangan SIM
 1. Bapak Chairul Saleh
 2. Bapak Hasril Ramli
 3. Ibu Purfa Harmini
 4. Bapak riski
 5. Ibu Santi
 6. Bapak Lingga
 7. Bapak Ridwan

8. Ibu Susi

3.4 Jenis Data

a. Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari responden yang akan dianalisa dalam hasil penelitian nantinya dengan melakukan:

1. Melakukan wawancara dengan informan penelitian yang terkait dengan masalah Kualitas Pelayanan SIM Keliling oleh Mobil Unit Pelayanan SIM di Pekanbaru,
2. Melalui observasi lapangan yang dilakukan pada Mobil Unit Pelayanan SIM Keliling.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh untuk melengkapi data primer berupa dokumen-dokumen dan laporan yang ada kaitannya dengan masalah penelitian dan juga buku-buku yang berkenaan dan mendukung penelitian ini, diantaranya terdiri dari:

1. Tentang Kualitas Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) Keliling
2. Mekanisme perpanjangan SIM
3. Waktu dan biaya perpanjangan SIM keliling
4. Fasilitas pelayanan SIM keliling
5. Jumlah permohonan perpanjangan di Mobil Unit Pelayanan SIM keliling
6. Peraturan dan perundang-undangan dan data lain yang mendukung.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi (pengamatan)

Yaitu sebuah teknik pengumpulan data yang mengharuskan peneliti turun lapangan mengamati hal-hal yang berkaitan dengan ruang, tempat pelaku

kegiatan, benda-benda, waktu, peristiwa, tujuan dan perasaan. Observasi yang dilakukan peneliti adalah pengamatan secara langsung ke lokasi penelitian, Kualitas Pelayanan SIM (Surat Izin Mengemudi) Keliling oleh Mobil Unit Pelayanan SIM di Pekanbaru.

b. Wawancara

Wawancara merupakan alat pembuktian terhadap informasi yang sudah diperoleh sebelumnya. Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian kualitatif adalah wawancara mendalam (in-depth interview) yaitu proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka Antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai. Dengan atau tanpa menggunakan pedoman wawancara, dimana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama (Sutopo, 2006: 72). In-depth interview dilakukan penulis terhadap key-informan dan informan lainnya untuk memperoleh data mengenai Kualitas Pelayanan Publik pada Mobil Unit Pelayanan SIM keliling di Pekanbaru.

c. Studi Kepustakaan

Yaitu metode pengumpulan data dengan mencari informasi lewat buku, majalah, Koran dan literatur lainnya bertujuan untuk membentuk sebuah landasan teori (Arikunto, 2006: 32). Dari buku- buku referensi kita bisa memecahkan masalah berdasarkan teori- teori dan rumus- rumus yang telah diuji kebenarannya dan diakui secara umum. Studi dilakukan untuk memperoleh data sekunder yang melengkapi data primer dan digunakan dalam landasan teori yang berhubungan dengan penelitian ini

d. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu peneliti megumpulkan data dengan melihat catatan

tertulis dan dapat dipertanggungjawabkan serta menjadi alat bukti yang resmi dalam standar pelayanan SIM Keliling di Polresta Pekanbaru.

3.6 Analisis Data

Analisis data merupakan aktifitas penalaran dan pengamatan lebih luas mengenai gejala-gejala dan informasi dari hasil penelitian. Hasil penelitian harus melalui proses analisis data terlebih dahulu agar dapat dipertanggungjawabkan keabsahannya. Pada intinya analisis data adalah mengurai dan mengolah data mentah menjadi data yang dapat ditafsirkan dan dipahami secara lebih spesifik dan diakui dalam suatu perspektif ilmiah yang sama, sehingga hasil dari analisis data yang baik adalah data yang tepat dan dimaknai sama atau relatif sama dan tidak menimbulkan perspektif yang berbeda-beda. Dalam analisis data peneliti menggunakan model analisis data inetraktif. Model analisis interaktif yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman (1984) dalam (Moelong:2014).

1. Pengumpulan data

Pada penelitian kualitatif, proses pengumpulan data dilakukan sebelum penelitian di mulai, pada saat penelitian berlangsung dan sesudah penelitian selesai dilakukan. Proses pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis melalui kegiatan wawancara, observasi langsung dan dokumentasi. Untuk data yang dikumpulkan oleh peneliti melalui dokumentasi adalah sebagai berikut:

- 1) Rekapitulasi pengurusan SIM secara keseluruhan tahun 2014-2018
- 2) Mekanisme dalam perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM)
- 3) Jadwal SIM Keliling pada tahun 2018

- 4) Standar Operasioanal Prosedur (SOP) SIM Keliling
- 5) Waktu penyelesaian Surat Izin Mengemudi pada SIM Keliling
- 6) Rekapitulasi produksi SIM keliling tahun 2016-2018

2. Reduksi data

Dalam reduksi data penulis memilah-milah data dan memadukannya kembali. Informasi yang diperoleh penulis akan dipilih mana yang sesuai dan yang tidak sesuai berkaitan dengan fokus permasalahan yang diteliti. Setelah melakukan proses reduksi data, maka data yang dipilih adalah sebagai berikut:

- a. Mekanisme dalam perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM)
- b. Jadwal SIM Keliling pada tahun 2018
- c. Standar Operasioanal Prosedur (SOP) SIM Keliling
- d. Waktu penyelesaian Surat Izin Mengemudi pada SIM Keliling
- e. Fasilitas-fasilitas yang ada pada Mobil Unit Pelayanan SIM Keliling
- f. Rekapitulasi produksi SIM keliling tahun 2016-2018

3. Penyajian data (Display data)

Penyajian data adalah tahapan penulis menyajikan informasi yang sudah direduksi menjadi sebuah tulisan atau tabel informasi yang dipilih dan disajikan dalam bentuk tabel maupun dalam bentuk penjelasan uraian. Data yang disajikan dalam proposal penelitian ini adalah:

- 1) Mekanisme dalam perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM)
- 2) Jadwal SIM Keliling pada tahun 2018
- 3) Waktu penyelesaian Surat Izin Mengemudi pada SIM Keliling
- 4) Fasilitas-fasilitas yang ada pada Mobil Unit Pelayanan SIM Keliling

- 5) Rekapitulasi produksi SIM keliling tahun 2016-2018

4. Kesimpulan

Tahap terakhir dalam teknik analisis data menurut Miles & Huberman adalah menarik kesimpulan. Kesimpulan penelitian kualiatatif mengarah kepada jawaban dari pertanyaan penelitian yang diajukan sebelumnya dan mengungkapkan “what” dan “how” dari penelitian tersebut. Pada penelitian ini menjawab bagaimana kualitas pelayanan pada Mobil Unit Pelayanan SIM Keliling di Kota Pekanbaru dan apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada Mobil Unit Pelayanan SIK Keliling di Kota Pekanbaru.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Kualitas Pelayanan Publik pada Mobil Unit Pelayanan SIM Keliling di Kota Pekanbaru

Penelitian ini mengkaji tentang program SIM Keliling yang dilaksanakan oleh Satlantas Polresta Pekanbaru. Penulis menggunakan teori **Tjiptono (1996)** dalam **Mulyawan (2018:48-49)** dalam bukunya yang berjudul “*Birokrasi dan Pelayanan Publik*” yang menyatakan jika berbicara tentang kualitas pelayanan maka yang menjadi fokus pembicaraan adalah tentang kepuasan para penerima pelayanan. Kepuasan para penerima layanan hanya bisa dicapai melalui suatu pelayanan yang berkualitas. Setiap penerima layanan jelas mengkehendaki kepuasan produk layanan yang diterimanya. Kepuasan para penerima layanan ini merujuk pada ciri-ciri atau atribut pelayanan yang dikatakan oleh **Tjiptono (1996:56)** berikut:

1. Ketepatan Waktu Pelayanan

Berdasarkan Perkap No 12 Tahun 2007 pasal 7 di atas dapat diketahui bahwa waktu pelayanan pada SIM Keliling dimulai dari pukul 09.00 pagi sampai dengan 14.00. dan apabila banyak terdapat tunggakan penyelesaian Perpanjangan SIM maka dapat dilesaikan pada hari kerja berikutnya ataupun dapat diteruskan pelaksanaannya di SATPAS. Namun fakta yang dijumpai oleh peneliti dilapangan waktu pelayanan malah dimulai dari pukul 10.00 pagi, hal ini sudah tidak sesuai dengan standar pelayanan yang ada. Dan Ketepatan waktu proses dalam pelaksanaan SIM Keliling berdasarkan yang diamati dilapangan tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang ada. Berdasarkan yang diamati oleh peneliti, lama waktu menyelesaikan SIM yang yaitu sekitar 2-3 jam lamanya. sehingga menyebabkan masyarakat yang melakukan perpanjangan SIM merasa kurang puas dengan pelayanan yang ada. Akibatnya terdapat banyak tunggakan penyelesaian Perpanjangan SIM yang tidak diselesaikan pada hari tersebut.

2. Akurasi Pelayanan

Akurasi dari hasil SIM pada SIM Keliling tidak luput dari kesalahan, dan apabila kesalahan tersebut berasal dari kelalaian petugas SIM maka akan menjadi tanggung jawab dari petugas untuk memperbaiki kesalahan tersebut. Begitu juga prosedur yang telah ada pada SIM Keliling yang kurang dipahami oleh pemohon perpanjangan SIM pada Mobil Unit Pelayanan SIM Keliling

3. Kesopanan dan Keramahan

Kesopanan dan keramahan kepada masyarakat pemohon perpanjangan SIM sudah baik. Apalagi, petugas pada SIM Keliling ini merupakan seorang yang berasal dari Kepolisian, dimana selain bertugas sebagai memelihara keamanan, ketertiban dan penegak hukum, seorang Polisi juga bertugas sebagai perlindungan, pengayoman

dan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan publik merupakan pelayanan kepada masyarakat yakni dengan mengedepankan kepentingan publik diatas kepentingan pribadi maupun suatu organisasi. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus bersifat adil tanpa membeda-bedakan.

4. Kemudahan Mendapatkan Pelayanan

Terkait kenyamanan dalam memperoleh pelayanan pada SIM Keliling terdapat keluhan yaitu kurangnya petugas yang menangani masalah SIM Keliling. Dengan kondisi Kota Pekanbaru yang padat dan luas seharusnya petugas yang bertanggung jawab untuk SIM Keliling harusnya lebih dari satu petugas Polri dan / atau PNS Polri. Dan juga bisa melalui saran dari pemohon agar ditambah lagi mobil unit pelayanan yang melayani perpanjangan SIM Keliling di Kota Pekanbaru ini. Hal ini untuk memudahkan petugas dalam memberikan pelayanan yang lebih baik lagi kepada masyarakat. Selain itu juga bertujuan agar tercapainya tujuan dari SIM Keliling yakni untuk mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan dan juga agar mengurangi antrean panjang di Satuan Penyelenggara Administrasi Surat Izin Mengemudi (SATPAS) dalam rangka perpanjangan SIM.

5. Kenyamanan dalam Memperoleh Pelayanan

Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan pada SIM Keliling masih kurang memuaskan karena tempat duduk dan meja yang sedikit/terbatas dan ruang tunggu juga sempit jadi masih terlihat ruwet di dalam maupun disekitar SIM keliling, Kepuasan untuk mendapatkan pelayanan juga dipengaruhi oleh kenyamanan kondisi sarana dan prasarana pada masing-masing jenis layanan, Sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/MEN.PAN/2003 bahwa kenyamanan adalah Lingkungan pelayanan

harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir. Toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

6. Atribut Pendukung

Atribut pendukung pada SIM Keliling masih kurang memadai, diperlukan lagi tambahan untuk atribut tambahan seperti alat tulis kantor dan lain sebagainya. Berdasarkan pengamatan peneliti dilapangan masih ada atribut pendukung yang belum ada dilapangan ataupun di lokasi SIM Keliling seperti tidak adanya Papan tarif PNBP SIM dan juga Brosur penerbitan SIM. Papan tarif PNBP merupakan sesuatu hal yang penting yang harus ada pada mobil SIM Keliling.

4.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik pada Mobil Unit Pelayanan SIM Keliling di Kota Pekanbaru

1. Sarana dan Prasarana

Fasilitas atau sarana dan prasarana yang disediakan pada Mobil Unit Pelayanan SIM Keliling masih digolongkan minim. Agar sebuah pelayan publik berkualitas tentunya hal utama yang membuat suatu pelayanan itu bagus dinilai dari penerima layanan tersebut yaitu pemohon perpanjangan SIM pada SIM Keliling tersebut, apabila pemohon merasa puas dengan pelayanan yang diberikan berarti pelayanan tersebut sudah dapat dikatakan bagus.

2. Sumber Daya Manusia (SDM)

Berdasarkan pengamatan peneliti dilapangan dapat disimpulkan bahwa salah satu yang membuat pelayanan kurang maksimal yaitu kurangnya petugas yang bertanggung jawab dalam proses perpanjangan SIM pada Mobil Unit Pelayanan SIM Keliling. Sehingga petugas harus tetap melayani pemohon diluar batas waktu yang telah ditentukan.

5. PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa yang sudah penulis lakukan di lapangan maka dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan publik pada mobil unit pelayanan SIM Keliling di Kota pekanbaru sebagai berikut:

1. Pelayanan SIM Keliling yang diberikan oleh Pihak Polresta Pekanbaru sudah berjalan dengan baik, tetapi masih ada yang dikategorikan kurang baik. Beberapa indikator yang sudah berjalan dengan baik yaitu seperti kesopanan dan keramahan, kemudahan mendapatkan pelayanan dan akurasi pelayanan, tetapi ada juga beberapa indikator yang belum maksimal seperti: ketepatan waktu pelayanan, kenyamanan dalam memperoleh pelayanan dan atribut pendukung.
2. Hasil temuan peneliti mengenai faktor-faktor yang menghambat mengenai kualitas pelayanan publik pada mobil unit pelayanan SIM Keliling dikota pekanbaru adalah kurangnya sarana dan prasarana dalam pelaksanaan sim keliling dan juga kekurangan petugas yang bertanggung jawab dalam proses perpanjangan SIM Keliling.

5.2 Saran

- a. Diharapkan dalam penyelenggaraan SIM Keliling disesuaikan dengan jumlah petugas yang semestinya sehingga, perlu adanya penambahan personil. Pengadaan sarana dan prasarana harus dimanfaatkan sesuai dengan fungsinya. Dan juga penambahan jumlah Mobil Unit Pelayanan SIM Keliling. Selain itu, perlu adanya sosialisasi yang dilakukan secara berkelanjutan sehingga dapat memberikan informasi kepada masyarakat secara

- menyeluruh terkait prosedur pelayanan SIM A dan SIM C pada Mobil Unit Pelayanan SIM Keliling,
- b. Polresta Pekanbaru dapat menyediakan Dokter tambahan untuk SIM Keliling agar bisa menjalankan kedua armada yang dimiliki oleh SIM Keliling di Kota Pekanbaru

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Ahmadi, Rulam. 2016. *Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media
- Ardianto, Elvanaro. 2010. *Metode Penelitian untuk Publik Relations Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Satu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rinerka Cipta
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya)*. Yogyakarta: Gava Media
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Lijan, Poltak Sinambela, dkk. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Lukman, Mediya. 2013. *Badan Layanan Umum Dari Birokrasi Menuju Koparasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Lukman, Sampara dan Sutopo. 2003. *"Pelayanan Prima"*. Jakarta. LAN
- M. Djunaidi Ghony, Fauzan Almanshur. 2012. *"Metode Penelitian Kualitatif"*. Malang: AR-Ruzz Media.
- Mulyawan, Rahman. 2016. *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Jabar: UNPAD Press
- Moenir HAS. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Moleong, Lexy J. 2006. *Metodologi penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2008. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar
- Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Sutopo. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Surakarta. UNS
- Yusuf, Muri. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif & Penelitian Gabungan*. Jakarta: Prenada Media Group
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2008. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Jurnal:

- Sari, Wully Hilm a. 2018. *Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) Oleh Polresta Pekanbaru (Studi Kasus SIM Keliling)*. Jom Fisip 5(2):1–13.
- Hanandita, A. 2014. *Kualitas Pelayanan Perpanjangan SIM (Surat Izin Mengemudi) Keliling di Polantas Surabaya (Studi di wilayah Taman*

- Bangkul Surabaya*). Skripsi. FISIP, Administrasi Publik, Universitas Pembangunan Nasional “VETERAN” Jawa Timur, Surabaya.
- Harsono, Jatmiko Yogo. 2012. *Kualitas Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) Di Unit Pelayanan SIM Keliling Satlantas Polrestabes Surabaya Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)* Skripsi. FISIP, Administrasi Publik, Universitas Pembangunan Nasional “VETERAN” Jawa Timur, Surabaya.
- Kuhlmann, U. (2015). *Studi tentang Pelayanan Prima dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Kepolisian Resor satuan Lalu Lintas Kabupaten Nunukan* Journal of Molecular Biology, 301(5), 1163–1178.
- Laksana, Reza. 2016. *Studi Tentang Pelayanan SIM Keliling di Satuan Lalu Lintas (Sat Lantas) Kota Samarinda*. Jurnal Pemerintah Integratif. 4(1): 124-132
- Sudana, Robby. 2016. *Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pengunjung di UPT Perpustakaan Universitas Riau*. Jom Fisip 3(2):1-15
- Undang-Undang RI Nomor 22 tahun 2007 *Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*.
- Peraturan Kepolisian RI No 9 tahun 2012 *tentang Surat Izin Mengemudi*.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 50 Tahun 2010 *tentang jenis dan Tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP)*.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 *Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.

Dokumen

- Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 *Tentang Kepolisian Negara Republik*.